



รายงานการศึกษาเอกสารวิชาการส่วนบุคคล (IS)

ปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาสำนักงานที่ดิน

เป็นสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์

โดย

นายพีรพล ลิ้มสมัย

เจ้าพนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาอบรมหลักสูตรนักปกครองระดับสูง (นปส.) รุ่นที่ ๘๒

สถาบันดำรงราชานุภาพ กระทรวงมหาดไทย

พุทธศักราช ๒๕๖๗

สถาบันดำรงราชานุภาพ
กระทรวงมหาดไทย

เอกสารการศึกษาส่วนบุคคลนี้ อนุมัติให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาอบรม
หลักสูตรนักปกครองระดับสูง (นปส.) รุ่นที่ ๘๒ พุทธศักราช ๒๕๖๗ ของสถาบันดำรงราชานุภาพ
กระทรวงมหาดไทย

ลงชื่อ 
(นายสมพร ใช้บางยาง)
อาจารย์ที่ปรึกษา

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ศึกษาเรื่องปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาเป็นสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาการให้บริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมในสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์ เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาระบบการให้บริการประชาชนในการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมในสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์ รองรับการให้บริการประชาชนได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และเกิดประโยชน์สูงสุด โดยผู้ศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามความพึงพอใจ และแบบสัมภาษณ์ระหว่างผู้ศึกษาและพนักงานเจ้าหน้าที่ที่เป็นผู้ให้บริการในการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานที่ดินแบบออนไลน์

ผลการศึกษาสรุปได้ว่า ผู้มาขอรับบริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานที่ดินแบบออนไลน์ หรือขอคำแนะนำเกี่ยวกับการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานที่ดินแบบออนไลน์ของสำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี มีระดับความพึงพอใจมาก พร้อมให้ข้อเสนอแนะต่างๆ เช่น การจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานที่ดินแบบออนไลน์ได้รับความสะดวก รวดเร็ว ประหยัดเวลา และค่าใช้จ่ายในการเดินทาง แต่ยังไม่สามารถดำเนินการได้อย่างครอบคลุมทุกงานบริการ มีข้อจำกัดในเรื่องของการมอบอำนาจ อยากให้กรมที่ดินพัฒนาให้สำนักงานที่ดินเป็นแบบออนไลน์ทั่วทั้งประเทศ เป็นต้น นอกจากนี้ ในส่วนของพนักงานเจ้าหน้าที่ที่เป็นผู้ให้บริการในการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานที่ดินแบบออนไลน์ได้ระบุถึงปัญหาในการดำเนินการ เช่น สำนักงานที่ดินที่รับคำขอจะปฏิเสธการดำเนินการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานที่ดินแบบออนไลน์ เนื่องจากผู้ขอรับบริการไม่ได้จองคิวผ่านระบบ e-QLands ปัญหาเรื่องการมอบอำนาจ ปัญหาเรื่องเจ้าหน้าที่ในสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์ ยังขาดความรู้ ความเข้าใจในขั้นตอนการปฏิบัติ การให้บริการในแต่ละในสำนักงานที่ดินไม่มีมาตรฐานเดียวกัน ผู้ศึกษาจึงเสนอแนวทางการพัฒนาระบบการให้บริการประชาชนในการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมในสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์ เพื่อให้การบริการตอบสนองความต้องการประชาชน และเกิดประโยชน์สูงสุด

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ศึกษาเรื่องปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาเป็นสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์ เพื่อศึกษาปัญหาการให้บริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมในสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์ และเสนอแนวทางการพัฒนาระบบการให้บริการประชาชนในการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมในสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์ เพื่อให้ตอบสนองความต้องการของประชาชนและเกิดประโยชน์สูงสุด

ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณท่านอธิบดีกรมที่ดินและผู้บริหารของกรมที่ดินทุกท่าน ที่ให้โอกาสผู้ศึกษาเข้ารับการศึกษาดูงานในครั้งนี้ ซึ่งเป็นการเพิ่มพูนความรู้ทักษะที่จำเป็นให้กับผู้ศึกษาในหลายๆ ด้าน โดยผู้ศึกษาจะได้นำไปปรับใช้เพื่อให้เกิดประโยชน์ในการทำงานของตนเอง องค์กร และประชาชนต่อไป

สุดท้ายนี้ ผู้ศึกษาขอขอบคุณวิทยากรทุกท่านที่ได้ถ่ายทอดความรู้ ประสบการณ์การทำงานที่ดีและเป็นประโยชน์ให้แก่ผู้ศึกษาและผู้เข้าอบรมทุกคนตลอดระยะเวลาในการศึกษาดูงานครั้งนี้ ตลอดจนเจ้าหน้าที่ประจำโครงการทุกคนที่ช่วยอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ศึกษาตลอดการฝึกอบรมหลักสูตรนี้ อีกทั้งประชาชนทุกท่านที่สละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษา และเพื่อนร่วมงานที่สำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรีที่อำนวยความสะดวก ให้ความร่วมมือ และช่วยเหลือในการทำการศึกษานี้จนทำให้การศึกษานี้บรรลุผลตามวัตถุประสงค์ ผู้ศึกษาหวังเป็นอย่างยิ่งว่า รายงานการศึกษานี้จะเป็น ประโยชน์สำหรับบุคลากรของกรมที่ดิน และผู้ที่สนใจศึกษาต่อไป

พีรพล ลิ้มสมัย

เจ้าพนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี

กรกฎาคม ๒๕๖๗

สารบัญ

บทคัดย่อ	ก
กิตติกรรมประกาศ	ข
สารบัญ	ค
บทที่ ๑ บทนำ	๑
๑.๑ ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	๑
๑.๒ วัตถุประสงค์ของการศึกษา	๔
๑.๓ สมมติฐานของการศึกษา	๕
๑.๔ ขอบเขตของการศึกษา	๕
๑.๕ วิธีการดำเนินการศึกษา	๕
๑.๖ ประโยชน์ที่จะได้รับจากการศึกษา	๕
บทที่ ๒ เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	๖
บทที่ ๓ วิธีดำเนินการศึกษา	๑๓
บทที่ ๔ ผลการศึกษา	๑๗
บทที่ ๕ สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ	๒๙
๕.๑ สรุปผลการศึกษา	๒๙
๕.๒ ข้อเสนอแนะ	๓๔
บรรณานุกรม	๓๗
ประวัติผู้จัดทำเอกสารการศึกษาส่วนบุคคล	๓๘

บทที่ ๑

บทนำ

๑.๑ ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

รัฐบาลได้มีนโยบายขับเคลื่อนประเทศด้วยยุทธศาสตร์ชาติ ๒๐ ปี (ปี พ.ศ. ๒๕๖๑ ถึง พ.ศ. ๒๕๘๐) โดยกำหนดให้ใช้เป็นแผนการพัฒนาระดับประเทศ วางกรอบและแนวทางการพัฒนาให้หน่วยงานของรัฐทุกภาคส่วนต้องดำเนินการตาม เพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์ประเทศไทยที่ว่า “ประเทศไทยมีความมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน เป็นประเทศที่พัฒนาแล้ว ด้วยการพัฒนาตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง” หรือเป็นคติพจน์ประจำชาติว่า “มั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน” เพื่อสนองตอบต่อผลประโยชน์แห่งชาติ โดยที่รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ มาตรา ๖๕ กำหนดให้รัฐพึงจัดให้มียุทธศาสตร์ชาติเป็นเป้าหมายการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืนตามหลักธรรมาภิบาล เพื่อใช้เป็นกรอบในการจัดทำแผนต่างๆ ให้สอดคล้อง และบูรณาการกัน เพื่อให้เกิดพลังผลักดันร่วมกันไปสู่เป้าหมายดังกล่าว จึงจำเป็นต้องกำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศระยะยาวที่มุ่งเน้นการสร้างสมดุลระหว่างการพัฒนา ความมั่นคง เศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ประกอบด้วย ๖ ยุทธศาสตร์ ได้แก่ ยุทธศาสตร์ชาติด้านความมั่นคง ยุทธศาสตร์ชาติด้านการสร้างความสามารถในการแข่งขัน ยุทธศาสตร์ชาติด้านการพัฒนาและเสริมสร้างศักยภาพทรัพยากรมนุษย์ ยุทธศาสตร์ชาติด้านการสร้างโอกาสและความเสมอภาคทางสังคม ยุทธศาสตร์ชาติด้านการสร้างการเติบโตบนคุณภาพชีวิตที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม และยุทธศาสตร์ชาติด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ

การพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ ระบบการทำงานภาครัฐ เป็นประเด็นเร่งด่วนในช่วงแรกของยุทธศาสตร์ชาติ เป็นแผนงานการเพิ่มประสิทธิภาพและความโปร่งใสในการบริหารจัดการภาครัฐด้วยการปรับเปลี่ยนภาครัฐเป็นรัฐบาลดิจิทัล มีสาระสำคัญในการพัฒนารูปแบบและวิธีการทำงานภาครัฐที่มีประสิทธิภาพสูง ทันสมัย ขับเคลื่อนด้วยความต้องการของประชาชนหรือผู้รับบริการ เพื่อไปสู่การเป็นรัฐบาล เปิด โปร่งใส และคล่องตัว มีความกะทัดรัด ยืดหยุ่น หลากหลาย สามารถเชื่อมโยง และบูรณาการทำงานและข้อมูลร่วมกันทั้งภายในและภายนอกภาครัฐ เสมือนเป็นองค์กรเดียว และนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยและหลากหลายมาประยุกต์ใช้ ส่งเสริม สนับสนุนให้มีการนำข้อมูลและข้อมูลขนาดใหญ่มาใช้ในการพัฒนาการบริหารจัดการภาครัฐ เพื่อรองรับการให้บริการประชาชนแบบเบ็ดเสร็จจุดเดียว หรือบริการแบบเครือข่ายที่เชื่อมโยงระหว่างกันทั้งภายในและภายนอกภาครัฐ หรือบริการร่วมในรูปแบบอื่นที่ประชาชนผู้รับบริการสามารถเข้าถึงและมีส่วนร่วมได้ง่าย สะดวก ไม่ซับซ้อน รวดเร็ว ทุกที่ ทุกเวลา ซึ่งรวมถึงการจัดเตรียมสภาพแวดล้อม และสิ่งจำเป็นสำหรับการพัฒนารัฐบาลทันสมัยที่ขับเคลื่อนด้วยความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ และประชาชนเป็นศูนย์กลาง

กรมที่ดินเป็นหน่วยงานภายใต้กระทรวงมหาดไทย มีภารกิจหลักที่รับผิดชอบในการกิจด้านที่ดิน ทั้งทางด้านการคุ้มครองสิทธิในที่ดินของบุคคลและการจัดการที่ดินของรัฐ และการบริการด้านที่ดิน ผ่านกระบวนการรังวัดทำแผนที่ การออกหนังสือแสดงสิทธิในที่ดิน การจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์ การส่งเสริมธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ และการจัดการข้อมูลสารสนเทศที่ดิน เพื่อให้ประชาชนมีความเชื่อมั่นและมั่นคงในการถือครองที่ดิน ควบคู่ไปกับการบริการที่มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และเป็นธรรม ตลอดจนการบริหารจัดการที่ดินของรัฐให้มีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์สูงสุด กรมที่ดินได้รับมอบหมายในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ของกระทรวงมหาดไทย ตามภารกิจเฉพาะด้านที่ดิน โดยใช้เทคนิคการจัดทำแผนตามสถานการณ์ (Scenario Planning) เพื่อกำหนดจุดยืนหลักในการพัฒนาภารกิจด้านที่ดิน นำมาซึ่งการกำหนดรายละเอียดของแผนยุทธศาสตร์ในการขับเคลื่อนภารกิจด้านที่ดิน ประกอบด้วย วิสัยทัศน์ พันธกิจ ยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์ และกลยุทธ์ เพื่อเป็นแกนหลักในการกำหนดแนวทางการดำเนินงาน และกำกับดูแลการดำเนินงานของหน่วยงานภายในต่างๆ ให้เกิดประสิทธิภาพและบรรลุสัมฤทธิ์ผล ความจำเป็นในการพัฒนาภารกิจด้านที่ดินของกระทรวงมหาดไทย วิเคราะห์จากนโยบายรัฐบาล ในช่วงที่ผ่านมา โดยอิงแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ และยุทธศาสตร์ประเทศ จากความต้องการของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จากการคาดการณ์สถานการณ์ที่เกิดขึ้นในอนาคต ๑๐ ปี ในภารกิจด้านที่ดิน จึงสรุปจุดยืนการพัฒนาของภารกิจด้านที่ดิน ได้ดังนี้

(๑) เร่งรัดจัดที่ดินให้แก่ประชาชนผู้ด้อยโอกาสทางสังคมทั่วประเทศ เพื่อให้ผู้ด้อยโอกาสทางสังคมได้รับการจัดที่ดินอย่างทั่วถึง

(๒) ระบบการจัดการที่ดินของรัฐมีแนวเขตที่ดินที่ชัดเจน มั่นคงถาวร มีความครบถ้วน ถูกต้อง ใช้ประโยชน์ในการบริหารจัดการประเทศได้อย่างคุ้มค่าสูงสุด

(๓) ประชาชนมีเอกสารสิทธิประเภทโฉนดที่ดินระบบเดียวทั่วประเทศ

(๔) เป็นศูนย์ข้อมูลที่ดินและแผนที่แห่งชาติ ที่มีศักยภาพ รองรับการพัฒนาประเทศ และรองรับการ บริการในระดับสากล

(๕) ระบบการบริการประชาชนมีมาตรฐานสากล และบุคลากรมีขีดความสามารถสูง มีความพร้อมในการปฏิบัติงานให้บริการประชาชน และ

(๖) พัฒนาระบบการบริการประชาชน ให้บริการด้านที่ดินด้วยระบบออนไลน์ ทั่วทั้งประเทศ

การพัฒนาระบบการบริการประชาชน เริ่มดำเนินการตั้งแต่ปี พ.ศ. ๒๕๔๗ เป็นต้นมา และในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๒ จัดทำโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศที่ดิน (ระยะที่ ๑) เป็นโครงการที่มีความสำคัญสำหรับการบริหารจัดการโครงสร้างพื้นฐานเกี่ยวกับที่ดิน เพื่อรองรับการพัฒนาทางด้านเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ โครงสร้างพื้นฐานดังกล่าว ประกอบด้วย ระบบที่ดิน ซึ่งเป็นระบบที่สร้างความมั่นคงในการถือครองที่ดินของรัฐและประชาชน ระบบเศรษฐศาสตร์ที่ดินเป็น การใช้ประโยชน์ในที่ดิน เพื่อให้เกิดผลตอบแทนสูงสุดทางด้านเศรษฐกิจของประเทศ และระบบการบริหารจัดการที่ดินเป็นการใช้ระบบสารสนเทศที่ดินแบบอเนกประสงค์ เป็นพื้นฐานสำคัญในการพัฒนาทางเศรษฐกิจ การบริหารจัดการสิ่งแวดล้อม ความมั่นคง และ ความสงบสุขของสังคม หลักการสำคัญของโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศที่ดิน คือการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT)

ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร (MIS) และระบบภูมิสารสนเทศ (GIS) มาเป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการเกี่ยวกับที่ดิน ให้มีความถูกต้องด้วยการนำเข้าสู่รูปแบบในพื้นที่ที่กำหนด พร้อมด้วยข้อมูลที่ดินได้แก่ โฉนดที่ดิน และหนังสือรับรองการทำประโยชน์ จากระวางแผนที่ของกรมที่ดิน พร้อมทั้งเชื่อมโยงข้อมูลเกี่ยวกับแนวเขตป่าไม้ แนวเขตที่ดินของรัฐ และที่ดินสาธารณะประโยชน์ทุกประเภท จากฐานข้อมูลของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและนำมาซ้อนกัน เพื่อเป็นการตรวจสอบไม่ให้มีแปลงที่ดินทับซ้อนกัน โครงการนี้จึงสามารถแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับฐานข้อมูลการถือครองที่ดินในภาพรวมของประเทศ ซึ่งเดิมใช้วิธีการเก็บข้อมูลในลักษณะเอกสารให้มาจัดเก็บในลักษณะฐานข้อมูลที่เป็นระบบคอมพิวเตอร์ ทำให้ฐานข้อมูลมีความเป็นปัจจุบันตลอดเวลา นอกจากนี้กรมที่ดินได้นำระบบคอมพิวเตอร์มาช่วยในการให้บริการประชาชนได้อย่างเต็มรูปแบบซึ่งเป็นการวางรากฐานระบบงานหลักและจัดทำฐานข้อมูลทะเบียนที่ดินทั่วประเทศ ให้สามารถนำไปพัฒนาต่อยอดได้ในอนาคต โดยเฉพาะระบบในการจัดเก็บและรักษาเอกสารสิทธิในที่ดิน และเอกสารที่เกี่ยวข้องกับระบบที่ดินต้องมีความมั่นคง ปลอดภัย มีความสะดวก และมีประสิทธิภาพในการเรียกใช้ เพื่อการสืบค้นข้อมูล ลดความล่าช้า ปรับปรุงและแก้ไขข้อมูลที่มีอยู่ให้มีความทันสมัย ถูกต้อง มีประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ภาคเอกชนและประชาชนให้ดียิ่งขึ้น และเป็นการรองรับการพัฒนาสู่ยุค e – Government ต่อไป

กรมที่ดินมุ่งพัฒนาระบบบริการในสำนักงานที่ดินด้วยเทคโนโลยีและเครื่องมือที่ทันสมัยในการพัฒนาระบบบริการประชาชนของสำนักงานที่ดินให้มีมาตรฐานเดียวกันทั่วประเทศ แม้จะยังไม่สามารถดำเนินการได้ด้วยข้อจำกัด กรมที่ดินยังไม่สามารถขยายผลโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศแบบเต็มระบบให้ครอบคลุมทุกสำนักงานที่ดินทั่วประเทศ เนื่องจากอยู่ในขั้นตอนการออกแบบระบบใหม่ และการประเมินผลการใช้งาน ดังนั้น ระหว่างที่ยังไม่สามารถพัฒนาระบบงานบริการให้มีมาตรฐานเดียวกันทั่วประเทศ กรมที่ดินจำเป็นต้องรักษามาตรฐาน และปรับปรุงระบบงานบริการประชาชนในจุดที่สามารถดำเนินการได้ โดยไม่ขัดต่อการพัฒนาระบบงานที่กำลังพัฒนาอยู่ เป้าประสงค์เพื่อรักษาหรือเพิ่มความสะดวก รวดเร็วในการ ให้บริการในระดับที่ประชาชนพอใจ จึงจัดตั้งศูนย์สารสนเทศที่ดิน สำหรับใช้เป็นศูนย์กลางข้อมูลที่ดินในภาพรวมทั้งประเทศ สนับสนุนและเพิ่มศักยภาพการปฏิบัติงานบริการประชาชน รวมทั้งพัฒนาระบบงานของสำนักงานที่ดิน และศูนย์สารสนเทศที่ดิน ตลอดจนพัฒนาระบบงานอื่นๆ เพิ่มเติม และในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ กรมที่ดินได้จัดทำโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศที่ดิน (ระยะที่ ๒) เป็นโครงการต่อเนื่องจากโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศที่ดิน (ระยะที่ ๑) โดยมีวัตถุประสงค์ให้มีฐานข้อมูลภาพรวมการถือครองที่ดินทั่วประเทศที่เป็นศูนย์กลาง เพื่อให้ประชาชนมีความเชื่อมั่นในการถือครองกรรมสิทธิ์ในที่ดิน และอสังหาริมทรัพย์อื่นๆ รวมทั้งได้รับการด้านการจดทะเบียนที่ดินที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งการให้บริการประชาชนนั้น เจ้าหน้าที่ในสำนักงานที่ดินผู้ให้บริการจะต้องมีความรู้ ความเข้าใจในระบบงานต่าง ๆ เป็นอย่างดี และได้สำรวจข้อมูลความจำเป็น และความต้องการของประชาชนนำมาวิเคราะห์จัดทำโครงการพัฒนาเทคโนโลยีและเครื่องมือทันสมัย เพื่อให้สามารถให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสะดวก รวดเร็ว และสอดคล้องกับบริบทของความเปลี่ยนแปลงในสถานการณ์ปัจจุบันและอนาคต ได้แก่ ในส่วนของระบบงานจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม ได้เพิ่มระบบงานจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานที่ดินแบบออนไลน์ ระบบรับคำขอผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ระบบการขออนุญาตจดทะเบียนล่วงหน้าแบบอิเล็กทรอนิกส์ ในส่วนของระบบงานการ

ชำระค่าธรรมเนียมในการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม ผ่านช่องทาง e-Payment ในส่วนของระบบการรักษาความปลอดภัย ให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๔๔ และในส่วนของระบบงานสนับสนุนการปฏิบัติงานด้านการบริหารจัดการของหน่วยงานส่วนกลาง เป็นต้น

กรมที่ดินจึงได้พัฒนาระบบการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงและตอบสนองความต้องการประชาชน โดยนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้ในการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมในสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์ ตั้งแต่วันที่ ๑๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕ กรมที่ดินได้ประกาศให้สำนักงานที่ดินในเขตกรุงเทพมหานครทั้ง ๑๗ แห่งเป็นสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์ และจนถึงวันที่ ๓ เมษายน ๒๕๖๗ กรมที่ดินได้ประกาศให้สำนักงานที่ดินเป็นสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์แล้ว ๒๐ จังหวัด ๑๓๙ สำนักงาน ประชาชนสามารถขอรับบริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมในโฉนดที่ดินที่ไม่มีขั้นตอนการประกาศหรือการรังวัดที่สำนักงานที่ดินท้องที่ใดก็ได้ใน ๒๐ จังหวัด และกรมที่ดินมีแผนขยายการดำเนินการไปในท้องที่สำนักงานที่ดินจังหวัดอื่นทั่วประเทศ

สำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี เป็นหนึ่งในสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์ ตั้งแต่วันที่ ๑๙ มกราคม ๒๕๖๗ มีประชาชนมาขอรับบริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมในโฉนดที่ดินไปยังสำนักงานที่ดินซึ่งที่ดินตั้งอยู่ แต่ไม่สามารถบริการประชาชนได้อย่างครอบคลุม เนื่องจากปัญหาของเรื่องการมอบอำนาจ การจองคิวผ่านระบบ e-QLands การดำเนินการได้เฉพาะหนังสือแสดงสิทธิในที่ดินประเภทโฉนดที่ดิน เป็นต้น ทำให้ไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างทันท่วงที

การศึกษาเรื่องนี้ จึงได้ศึกษาปัญหาการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมในสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์ และเสนอแนวทางในการพัฒนาระบบการให้บริการประชาชนในการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมในสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์ เพื่อนำมาพัฒนาให้การให้บริการประชาชนได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และเกิดประโยชน์สูงสุด

๑.๒ วัตถุประสงค์ของการศึกษา

๑.๒.๑ เพื่อศึกษาปัญหาการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมในสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์ เพื่อนำมาพัฒนาให้การให้บริการประชาชนได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และเกิดประโยชน์สูงสุด

๑.๒.๒ เพื่อเสนอแนวทางในการพัฒนาระบบการให้บริการประชาชนในการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมในสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์

๑.๓ สมมติฐานของการศึกษา

การบริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมในสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์ ในกรณีที่เดินทางไปยังสำนักงานที่ดินซึ่งที่ดินตั้งอยู่ ปัญหาของเรื่องการมอบอำนาจการจ้องควผ่านระบบ e-QLands การดำเนินการได้เฉพาะหนังสือแสดงสิทธิในที่ดินประเภทโฉนดที่ดิน จำเป็นที่จะต้องหามาตรการทางกฎหมาย ระเบียบ หรือประกาศมาแก้ไขให้เกิดความชัดเจน และตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างทันท่วงที

๑.๔ ขอบเขตของการศึกษา

ขอบเขตของการศึกษานี้จำกัดเฉพาะปัญหาการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมในสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์ ในประเด็นที่เป็นข้อจำกัด ทำให้ไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างทันท่วงที และเสนอแนวทางในการพัฒนาระบบการให้บริการประชาชนในการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมในสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์ เพื่อให้บริการตอบสนองความต้องการประชาชน และเกิดประโยชน์สูงสุด

๑.๕ วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษานี้ เป็นการศึกษาเกี่ยวกับระบบการให้บริการประชาชนในการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมในสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์ ดังนี้

๑.๕.๑ ศึกษาจากเอกสาร ตำราวิชาการ กฎหมาย พระราชบัญญัติ ระเบียบข้อบังคับ และประกาศต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม

๑.๕.๒ ศึกษาจากสถิติของประชาชนผู้มาขอรับบริการการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานแบบออนไลน์ ในสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์ จากสถิติของกรมที่ดินที่รวบรวมในแต่ละเดือน นำข้อมูลมาวิเคราะห์ และประมวลผล

๑.๕.๓ ศึกษาจากแบบสำรวจความพึงพอใจในของผู้มาขอรับบริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานแบบออนไลน์ ในสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์ นำข้อมูลมาวิเคราะห์ และประมวลผล

๑.๖ ประโยชน์ที่จะได้รับการศึกษา

๑.๖.๑ เพื่อแก้ไขปัญหาการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานแบบออนไลน์ ในสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์ เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลง และให้บริการประชาชนได้อย่างสะดวก รวดเร็ว โปร่งใส ตรวจสอบได้

๑.๖.๒ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาระบบการให้บริการประชาชนในการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานแบบออนไลน์ ในสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์ เพื่อให้บริการตอบสนองความต้องการประชาชน และเกิดประโยชน์สูงสุด

บทที่ ๒

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่องนี้ ผู้ศึกษาจะได้อธิบายกฎหมาย ระเบียบ ประกาศ และหนังสือเวียน ที่เกี่ยวกับการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมที่ใช้สำหรับการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงาน แบบออนไลน์ ในสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์ ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

๒.๑ ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์

นิติกรรมเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ บรรพ ๓ และ ๔ เช่น ซื้อขาย ขายฝาก ให้ จำนอง ภาระจำยอม สิทธิเก็บกิน เป็นต้น การทำนิติกรรมให้ถูกต้อง และชอบด้วยกฎหมาย ต้องดำเนินการจดทะเบียนต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ที่สำนักงานที่ดิน โดยคู่สัญญา ต้องเป็นบุคคลที่มีสภาพบุคคล ไม่ว่าจะเป็นบุคคลธรรมดา หรือนิติบุคคล มีความสามารถในการทำ นิติกรรมใดๆ ได้ ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์มาตรา ๑๕ ถึง มาตรา ๓๖ หากคู่สัญญา ไม่มีสภาพบุคคล หรือไม่มีความสามารถ นิติกรรมที่กระทำขึ้นก็อาจจะเป็นนิติกรรมที่เป็นโมฆะกรรม หรือโมฆียะกรรม แต่หากคู่สัญญาที่มีสภาพบุคคล แต่ไม่สามารถมาดำเนินการทำนิติกรรมได้ด้วย ตนเอง ณ สำนักงานที่ดิน กฎหมายแพ่งและพาณิชย์ บรรพ ๓ ลักษณะ ๑๕ ก็วางหลักไว้ว่า บุคคลซึ่งเป็นตัวการสามารถมอบอำนาจให้ตัวแทนมาดำเนินการแทนตัวการในการทำนิติกรรมใดๆ ต่อพนักงาน เจ้าหน้าที่ ณ สำนักงานที่ดินได้ โดยการมอบอำนาจต้องทำเป็นลายลักษณ์อักษร ตัวการต้องลงลายมือ ในหนังสือมอบอำนาจ มอบให้ตัวการมาดำเนินการแทนได้เฉพาะนิติกรรมที่ปรากฏในข้อความของ หนังสือมอบอำนาจ

๒.๒ ประมวลกฎหมายที่ดิน

๒.๒.๑ มาตรา ๗๑ บัญญัติไว้ว่า

“ให้เจ้าพนักงานที่ดินเป็นพนักงานเจ้าหน้าที่จดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม เกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ สำหรับอสังหาริมทรัพย์ที่อยู่ในเขต ท้องที่สำนักงานที่ดินจังหวัดหรือสำนักงานที่ดินสาขานั้น

ในกรณีที่สำนักงานที่ดินจังหวัดหรือสำนักงานที่ดินสาขาได้นำระบบเทคโนโลยี สารสนเทศและการสื่อสารมาใช้ในการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมแล้ว ให้เจ้าพนักงานที่ดิน เป็นพนักงานเจ้าหน้าที่จดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์ตามประมวลกฎหมาย แพ่งและพาณิชย์ โดยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารสำหรับอสังหาริมทรัพย์ที่อยู่ใน เขตท้องที่สำนักงานที่ดินจังหวัดหรือสำนักงานที่ดินสาขาอื่นได้ด้วย เว้นแต่การจดทะเบียนที่ต้องมี การประกาศหรือต้องมีการรังวัด ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่อธิบดีประกาศกำหนดใน ราชกิจจานุเบกษา”

๒.๒.๒ มาตรา ๗๒ ที่บัญญัติไว้ว่า

“ผู้ใดประสงค์จะจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ให้คู่กรณีนำหนังสือแสดงสิทธิในที่ดินมาขอจดทะเบียนต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ตามมาตรา ๗๑ การขอจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมตามวรรคหนึ่ง สำหรับที่ดินที่มีโฉนดที่ดิน ใบไต่สวนหรือหนังสือรับรองการทำประโยชน์ คู่กรณีอาจยื่นคำขอต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ ณ กรมที่ดิน หรือสำนักงานที่ดินแห่งใดแห่งหนึ่ง เพื่อให้พนักงานเจ้าหน้าที่ตามมาตรา ๗๑ ดำเนินการจดทะเบียนให้ เว้นแต่การจดทะเบียนที่ต้องมีการประกาศหรือต้องมีการรังวัด”

๒.๒.๓ มาตรา ๗๓ ที่บัญญัติไว้ว่า

“เมื่อปรากฏต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ว่า นิติกรรมที่คู่กรณีนำมาขอจดทะเบียนนั้นเป็นโมฆะกรรม พนักงานเจ้าหน้าที่ไม่ต้องจดทะเบียนให้ หากนิติกรรมที่คู่กรณีนำมาขอจดทะเบียนนั้นปรากฏว่าเป็นโมฆียะกรรม ให้พนักงานเจ้าหน้าที่รับจดทะเบียนในเมื่อคู่กรณีฝ่ายที่อาจเสียหายยืนยันให้ชัด”

๒.๒.๔ มาตรา ๗๔ ที่บัญญัติไว้ว่า

“ในการดำเนินการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมของพนักงานเจ้าหน้าที่ตามมาตรา ๗๑ ให้พนักงานเจ้าหน้าที่มีอำนาจสอบสวนคู่กรณี และเรียกบุคคลที่เกี่ยวข้องมาให้ถ้อยคำหรือส่งเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องได้ตามความจำเป็นแล้วให้พนักงานเจ้าหน้าที่ดำเนินการไปตามควรแก่กรณี”

ถ้ามีกรณีเป็นที่ควรเชื่อได้ว่า การขอจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมนั้น จะเป็นการหลีกเลียงกฎหมาย หรือเป็นที่ควรเชื่อได้ว่าบุคคลใดจะซื้อที่ดินเพื่อประโยชน์แก่คนต่างด้าวให้ขอคำสั่งต่อรัฐมนตรี คำสั่งรัฐมนตรีเป็นที่สุด”

๒.๒.๕ มาตรา ๗๕ ที่บัญญัติไว้ว่า

“การดำเนินการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับที่ดินที่มีโฉนดที่ดินหรือหนังสือรับรองการทำประโยชน์ ให้เจ้าพนักงานที่ดินบันทึกข้อตกลงหรือทำสัญญาเกี่ยวกับการนั้นแล้วแต่กรณี แล้วให้จดบันทึกสาระสำคัญลงในโฉนดที่ดินหรือหนังสือรับรองการทำประโยชน์ฉบับสำนักงานที่ดินและฉบับเจ้าของที่ดินให้ตรงกันด้วย”

การจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ บรรพ ๓ ต้องกระทำโดยพนักงานเจ้าหน้าที่ที่กฎหมายให้อำนาจไว้ ตามประมวลกฎหมายที่ดินมาตรา ๗๑ เมื่อคู่สัญญาแสดงเจตนาทำนิติกรรมเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์ ณ สำนักงานที่ดินที่อสังหาริมทรัพย์ตั้งอยู่ พนักงานเจ้าหน้าที่ทำการสอบสวนเรื่องสภาพบุคคล ความสามารถ และเรียกบุคคลที่เกี่ยวข้องมาให้ถ้อยคำ หรือส่งเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องได้ตามความจำเป็นจนเชื่อได้ว่าคู่กรณีมีสภาพบุคคล ความสามารถ และเจตนาที่จะทำนิติกรรมในเรื่องที่แจ้งความประสงค์ไว้จริง พนักงานเจ้าหน้าที่ที่กฎหมายให้อำนาจไว้สามารถดำเนินการจดทะเบียนให้ได้ตามประมวลกฎหมายที่ดินมาตรา ๗๔ วรรค ๑

การจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์ กำหนดให้จดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมได้เฉพาะสำนักงานที่ดินท้องที่ที่อสังหาริมทรัพย์ตั้งอยู่ เช่น ที่ดินที่จะซื้อขายตั้งอยู่ในเขตอำเภอเมืองเพชรบุรี การขอจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต้องดำเนินการที่สำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรีเท่านั้น ตามประมวลกฎหมายที่ดินมาตรา ๗๑ วรรค ๑ สำหรับเอกสารสิทธิ ไม่ว่าจะเป็นโฉนดที่ดิน หรือหนังสือรับรองการทำประโยชน์ ต้องดำเนินการจดทะเบียนบันทึกสาระสำคัญลงในโฉนดที่ดิน หรือหนังสือรับรองการทำประโยชน์ฉบับสำนักงานที่ดินและฉบับเจ้าของที่ดิน หรือฉบับผู้ถือให้ตรงกัน ตามประมวลกฎหมายที่ดินมาตรา ๗๕

๒.๓ ระเบียบ ประกาศ คำสั่ง และหนังสือเวียนที่เกี่ยวข้อง

๒.๓.๑ ระเบียบกรมที่ดิน ว่าด้วยการรับคำขอจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์สำหรับที่ดินที่มีโฉนดที่ดิน ใบไต่สวน หรือหนังสือรับรองการทำประโยชน์ สำนักงานที่ดินแห่งใดแห่งหนึ่ง พ.ศ. ๒๕๕๔

๒.๓.๒ ระเบียบกรมที่ดิน ว่าด้วยการรับคำขอจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์สำหรับที่ดินที่มีโฉนดที่ดิน ใบไต่สวน หรือหนังสือรับรองการทำประโยชน์ สำนักงานที่ดินแห่งใดแห่งหนึ่ง พ.ศ. ๒๕๕๘

๒.๓.๓ ระเบียบกรมที่ดิน ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมในสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ สำนักงานสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์ และสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ทั้งระบบ พ.ศ. ๒๕๖๔

๒.๓.๔ ประกาศกรมที่ดิน ฉบับลงวันที่ ๑๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕ เรื่อง กำหนดสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์เป็นสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์

๒.๓.๕ ประกาศกรมที่ดิน ฉบับลงวันที่ ๑ เมษายน ๒๕๖๗ เรื่อง แก้ไขเพิ่มเติมประกาศกรมที่ดิน กำหนดให้สำนักงานที่ดินจังหวัด สำนักงานที่ดินสาขา และสำนักงานที่ดินส่วนแยกเป็นสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์

๒.๓.๖ คำสั่งกระทรวงมหาดไทย ที่ ๔๕๐/๒๕๖๕ ลงวันที่ ๑๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕ เรื่อง การแต่งตั้งเจ้าพนักงานที่ดิน

๒.๓.๗ หนังสือกรมที่ดิน ที่ มท ๐๕๑๖.๕(๑)/ว ๑๔๘๕๕ ลงวันที่ ๑๔ กรกฎาคม ๒๕๖๔ เรื่อง การเตรียมความพร้อมในสำนักงานที่ดินตามโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ (ระยะที่ ๒) กรมที่ดิน

๒.๓.๘ หนังสือกรมที่ดิน ที่ มท ๐๕๑๕.๓/ว ๑๗๔๔๙ ลงวันที่ ๓๐ สิงหาคม ๒๕๖๔ เรื่อง การนำเข้าข้อมูลภาพลักษณะเอกสารสิทธิและเอกสารการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม

นอกจากการพัฒนาเรื่องการจัดเก็บฐานข้อมูลทะเบียนที่ดินในระบบคอมพิวเตอร์ตามโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศของกรมที่ดินแล้ว กรมที่ดินยังมุ่งพัฒนาด้านการบริการประชาชน การอำนวยความสะดวกให้ประชาชน กล่าวคือ โดยทั่วไปการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมจำกัดให้ดำเนินการได้เฉพาะในสำนักงานที่ดินท้องที่ที่อสังหาริมทรัพย์ตั้งอยู่เท่านั้น กรมที่ดินมีแนวความคิดในด้านการพัฒนาการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมให้สามารถรับดำเนินการในสำนักงานที่ดินแห่งใดแห่งหนึ่งก็ได้ ตั้งแต่การออกระเบียบกรมที่ดิน ว่าด้วยการรับคำขอจดทะเบียน

สิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์สำหรับที่ดินที่มีโฉนดที่ดิน ใบไต่สวน หรือหนังสือรับรองการทำประโยชน์ ณ กรมที่ดิน สำนักงานที่ดินจังหวัด หรือสำนักงานที่ดินสาขา พ.ศ. ๒๕๒๙ และได้ปรับปรุงแก้ไขระเบียบและข้อปฏิบัติต่างๆ ในสอดคล้องกับสภาพการณ์ในแต่ละขณะ และเล็งเห็นว่างานจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมที่เป็นงานบริการหลักเพื่อให้บริการประชาชน ควรจะมีการพัฒนาการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมให้สามารถดำเนินการที่สำนักงานที่ดินแห่งใดแห่งหนึ่งก็ได้ เพื่อความสะดวกของประชาชน ลดการเดินทาง จึงมีระเบียบกรมที่ดินว่าด้วยการรับคำขอจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์สำหรับที่ดินที่มีโฉนดที่ดิน ใบไต่สวน หรือหนังสือรับรองการทำประโยชน์ ณ สำนักงานที่ดินแห่งใดแห่งหนึ่ง พ.ศ. ๒๕๕๔ ขึ้น เพื่อลดข้อจำกัดในการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม สามารถดำเนินการได้ที่สำนักงานที่ดินแห่งใดแห่งหนึ่งก็ได้ โดยประชาชนสามารถยื่นคำขอจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม ณ สำนักงานที่ดินแห่งใดแห่งหนึ่งก็ได้ ไม่ว่าจะเป็นสำนักงานที่ดินจังหวัด หรือสำนักงานที่ดินจังหวัด สาขา โดยให้สำนักงานที่ดินที่รับคำขอเป็นผู้ประสานงาน กับสำนักงานที่ดินท้องที่ที่อสังหาริมทรัพย์ตั้งอยู่ หากการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเป็นนิติกรรมประเภทมีทุนทรัพย์ต้องมีการประเมินราคาทุนทรัพย์ที่ดิน ก็ให้ดำเนินการสอบถามและตอบรับผ่านทางโทรสาร จากนั้นสำนักงานที่ดินที่รับคำขอจะจัดทำสัญญา และเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งส่งเรื่องราวทั้งหมดทางไปรษณีย์ไปให้สำนักงานที่ดินท้องที่ที่อสังหาริมทรัพย์ตั้งอยู่ ดำเนินการจดทะเบียน เมื่อสำนักงานที่ดินท้องที่ที่อสังหาริมทรัพย์ตั้งอยู่จดทะเบียนแล้วเสร็จ ก็จะส่งโฉนดที่ดินและสัญญาที่เกี่ยวข้องกลับมาให้สำนักงานที่ดินที่รับคำขอ เพื่อประสานกับผู้ยื่นคำขอมาขอรับโฉนดที่ดินต่อไป

ภายหลังต่อมาโลกได้เปลี่ยนแปลงเข้าสู่ยุคเทคโนโลยีสารสนเทศมากขึ้น การใช้งานอินเทอร์เน็ต และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ มีเพิ่มมากขึ้น จึงได้มีการปรับปรุงแก้ไขหลักเกณฑ์และแนวทางการปฏิบัติในกรณีการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมให้เหมาะสมกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป และสามารถแก้ไขปัญหาข้อขัดข้องในการปฏิบัติงานของพนักงานเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานที่ดินได้ กรมที่ดินจึงได้ออกระเบียบ ว่าด้วยการรับคำขอจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์สำหรับที่ดินที่มีโฉนดที่ดิน ใบไต่สวน หรือหนังสือรับรองการทำประโยชน์ ณ สำนักงานที่ดินแห่งใดแห่งหนึ่ง พ.ศ. ๒๕๕๘ ขึ้นมา เพื่อให้พนักงานเจ้าหน้าที่ได้ใช้ในการปฏิบัติงานให้บริการประชาชนได้อย่างถูกต้อง สะดวก รวดเร็ว และเป็นมาตรฐานเดียวกัน โดยเพิ่มเติมให้การตรวจสอบ ประสานงานติดต่อกับทางสำนักงานท้องที่ที่อสังหาริมทรัพย์ตั้งอยู่ ผ่านทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ หรือวิธีอื่นได้ด้วย เพิ่มเติมจากการติดต่อทางโทรสารเพียงอย่างเดียว เพื่อรองรับการที่กรมที่ดินพัฒนาระบบสารสนเทศขึ้นมา อีกทั้งสามารถรับคำขอจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับห้องชุดได้ด้วย ซึ่งหลังจากที่ระเบียบดังกล่าวได้ใช้บังคับ ประชาชนสามารถขอจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมได้ที่สำนักงานที่ดินแห่งใดแห่งหนึ่งได้ ส่งผลให้ประชาชนได้รับความสะดวก ลดเวลาการดำเนินการ และลดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง

แต่อย่างไรก็ตาม การจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม ณ สำนักงานที่ดินแห่งใดแห่งหนึ่งตามระเบียบกรมที่ดิน ว่าด้วยการรับคำขอจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์สำหรับที่ดินที่มีโฉนดที่ดิน ใบไต่สวน หรือหนังสือรับรองการทำประโยชน์ ณ สำนักงานที่ดินแห่งใดแห่งหนึ่ง พ.ศ. ๒๕๕๘ ก็ยังมีข้อจำกัด คือ ประชาชนไม่สามารถรับโฉนดที่ดินที่นำมาจดทะเบียนสิทธิ

และนิติกรรมได้ในวันเดียวกับที่ทำนิติกรรม แต่ต้องรอรับโฉนดที่ดินเป็นระยะเวลาประมาณ ๒ สัปดาห์ เนื่องจากต้องส่งไปรษณีย์ไปในสำนักงานที่ดินท้องที่ที่ก่อสร้างทรัพย์ตั้งอยู่จดทะเบียน และส่งไปรษณีย์กลับมาให้สำนักงานที่ดินที่รับคำขอดำเนินการแจกโฉนดที่ดิน กรมที่ดินเล็งเห็นความสำคัญในเรื่องดังกล่าว จึงแก้ไขปัญหาโดยการพัฒนาระบบการให้บริการประชาชนด้านการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมก้าวหน้าขึ้นอีกขั้น เพื่อให้สามารถบริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน จึงให้บริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานที่ดินแบบออนไลน์ขึ้นมา เพื่อให้ประชาชนสามารถรับโฉนดที่ดินที่จดทะเบียนแล้วเสร็จภายในวันที่ทำนิติกรรมได้ จึงมีการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานแบบออนไลน์ ในสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์ โดยเริ่มการเตรียมความพร้อมในสำนักงานที่ดินรองรับระบบสารสนเทศของสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ ตามโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศที่ดิน (ระยะที่ ๒) สำนักงานที่ดินแต่ละแห่งต้องทำการตรวจสอบภาพลักษณ์ของโฉนดที่ดินที่จัดเก็บไว้ในระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของกรมที่ดินเป็นรายแปลงว่ามีความสมบูรณ์เพียงใด ข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน และมีความคมชัดเมื่อพิมพ์ออกมาจากระบบ ตามหนังสือกรมที่ดิน ที่ มท ๐๕๑๖.๕(๑)/ว ๑๔๘๕๕ ลงวันที่ ๑๔ กรกฎาคม ๒๕๖๔ เรื่อง การเตรียมความพร้อมในสำนักงานที่ดินตามโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ (ระยะที่ ๒) กรมที่ดิน นอกจากนี้ ตามโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศที่ดิน (ระยะที่ ๒) ได้มีการพัฒนาระบบเกี่ยวกับการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมไว้เพื่อรองรับการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานแบบออนไลน์ ในสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์ กล่าวคือ เมื่อมีการจดทะเบียนและนิติกรรมทุกครั้งต้องมีการดำเนินการนำเข้าสู่ข้อมูลภาพลักษณ์ของเอกสารสิทธิ และเอกสารการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม โดยการสแกนเอกสารนำเข้าสู่ระบบให้ครบถ้วน ถูกต้อง และเป็นปัจจุบัน สำนักงานที่ดินจึงต้องให้ความสำคัญกับการนำเข้าสู่ข้อมูลภาพลักษณ์เอกสารสิทธิและเอกสารการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม เพื่อลดข้อผิดพลาดในการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมในสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์หนังสือกรมที่ดิน ที่ มท ๐๕๑๕.๓/ว ๑๗๔๔๔ ลงวันที่ ๓๐ สิงหาคม ๒๕๖๔ เรื่อง การนำเข้าสู่ข้อมูลภาพลักษณ์เอกสารสิทธิและเอกสารการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม

กรมที่ดินมุ่งเน้นการพัฒนาระบบการบริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานแบบออนไลน์ จึงออกระเบียบกรมที่ดิน ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมในสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ สำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์ และสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ทั้งระบบ พ.ศ. ๒๕๖๔ ขึ้นมา โดยประกาศให้สำนักงานที่ดินในแต่ละพื้นที่เป็นสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีการจัดเก็บหนังสือแสดงสิทธิในที่ดินฉบับสำนักงานที่ดินไว้ในระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และยกเลิกโฉนดที่ดินฉบับสำนักงานที่ดินที่เป็นกระดาษ และประกาศให้สำนักงานที่ดินในแต่ละพื้นที่เป็นสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์ เพื่อรองรับการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานแบบออนไลน์ โดยประชาชนผู้มาขอรับบริการสามารถยื่นคำขอจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม ณ สำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์แห่งใดแห่งหนึ่ง และสำนักงานที่ดินนั้นสามารถจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมให้ผู้ขอรับบริการได้ โดยคำสั่งกระทรวงมหาดไทย ที่ ๔๕/๒๕๖๕ ลงวันที่ ๑๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕ เรื่อง การแต่งตั้งเจ้าพนักงานที่ดิน ให้เจ้าพนักงานที่ดินเป็นพนักงานเจ้าหน้าที่จดทะเบียนสิทธิ

และนิติกรรมเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์โดยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารสำหรับอสังหาริมทรัพย์ที่อยู่ในเขตที่สำนักงานที่ดินอื่นได้ด้วย เพื่อให้การปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานที่ดินเป็นไปตามมาตรา ๗๑ แห่งประมวลกฎหมายที่ดิน และผ่านการตรวจสอบและอนุมัติของสำนักงานที่ดินท้องที่ที่อสังหาริมทรัพย์ตั้งอยู่

การจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานแบบออนไลน์ เริ่มเมื่อวันที่ ๑๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕ ตามประกาศกรมที่ดิน ฉบับลงวันที่ ๑๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕ เรื่อง กำหนดสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์เป็นสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์ ในสำนักงานที่ดิน ๑๗ แห่ง ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร โดยมีขั้นตอนการดำเนินการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม ณ สำนักงานที่ดิน ดังนี้

(๑) ประชาชนผู้ที่ขอจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานแบบออนไลน์ ในสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์ ต้องจองคิวผ่าน e-QLands ใน Application Smartlands ระบุสำนักงานที่ดิน วันและเวลาที่ต้องการขอจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม โดยสำนักงานที่ดินที่ดำเนินการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานแบบออนไลน์ได้ ต้องได้รับการประกาศจากกรมที่ดินให้เป็นสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์ แล้วเท่านั้น หากยังไม่ได้รับการประกาศ ก็ยังไม่สามารถดำเนินการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานแบบออนไลน์ได้ ซึ่งกรมที่ดินได้ประกาศให้สำนักงานที่ดินเป็นสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์แล้ว จนถึงวันที่ ๓ เมษายน ๒๕๖๗ จำนวน ๒๐ จังหวัด ๑๓๙ สำนักงานที่ดิน

(๒) เมื่อประชาชนผู้ที่ขอจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานแบบออนไลน์ มาถึงสำนักงานที่ดินที่รับคำขอ แสดงคิวที่จองผ่าน e-QLands ใน Application Smartlands ให้เจ้าหน้าที่ ณ จุดประชาสัมพันธ์ เพื่อรับคำขอผ่านไปยังสำนักงานที่ดินท้องที่ที่อสังหาริมทรัพย์ตั้งอยู่

(๓) สำนักงานที่ดินท้องที่ที่อสังหาริมทรัพย์ตั้งอยู่จะได้รับข้อมูลแจ้งเตือนในระบบคอมพิวเตอร์ตามโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศที่ดิน (ระยะที่ ๒) สำนักงานที่ดินท้องที่ที่อสังหาริมทรัพย์ตั้งอยู่ตรวจสอบข้อมูลภาพลักษณะเอกสารสิทธิ สารบบที่ดิน และข้อมูลอายุัดในระบบให้ครบถ้วน หากครบถ้วน ถูกต้อง และสามารถดำเนินการได้ กดยกอนุญาตในระบบ เพื่อให้สำนักงานที่ดินที่รับคำขอดำเนินการจดทะเบียนได้

(๔) เจ้าหน้าที่สอบสวนสิทธิดำเนินการสอบสวน พิมพ์สัญญาและเอกสารที่เกี่ยวข้อง ออกจากระบบ ดำเนินการคิดค่าใช้จ่าย

(๕) ประชาชนลงนามในสัญญาและเอกสารที่เกี่ยวข้อง พร้อมชำระเงินค่าใช้จ่าย

(๖) เจ้าหน้าที่แก้ไขสำเนาจดทะเบียน พร้อมเสนองานให้หัวหน้างานทะเบียนสิทธิและนิติกรรม หรือหัวหน้าฝ่ายทะเบียนจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม ประทับตรา แจกโฉนดที่ดิน ให้กับประชาชนผู้ที่ขอจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานแบบออนไลน์

(๗) การขอจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานแบบออนไลน์ ดำเนินการได้ เฉพาะในหนังสือแสดงสิทธิในที่ดินประเภทโฉนดที่ดินที่ และต้องไม่มีขั้นตอนของการประกาศ หรือการรังวัด

(๘) การขอจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานแบบออนไลน์ ต้องดำเนินการด้วยตนเอง จะมอบอำนาจให้ตัวแทนมาดำเนินการแทนในการทำนิติกรรมใดๆ ต่อพนักงานเจ้าหน้าที่

ไม่สามารถกระทำได้ เว้นแต่ ในกรณีผู้จดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมซึ่งเป็นหน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์การรัฐบาล และสถาบันการเงิน สามารถมอบอำนาจในการทำนิติกรรมได้เฉพาะ การจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับการจำนองเท่านั้น ตามประกาศกรมที่ดิน ฉบับลงวันที่ ๑ เมษายน ๒๕๖๗ เรื่อง แก้ไขเพิ่มเติมประกาศกรมที่ดิน กำหนดให้สำนักงานที่ดินจังหวัด สำนักงานที่ดินสาขา และสำนักงานที่ดินส่วนแยก เป็นสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงาน แบบออนไลน์

สำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี เป็นหนึ่งในสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงาน แบบออนไลน์ ตั้งแต่วันที่ ๑๙ มกราคม ๒๕๖๗ มีประชาชนมาขอรับบริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานแบบออนไลน์ แต่ไม่สามารถบริการประชาชนได้อย่างครอบคลุม เนื่องจากปัญหาของเรื่องการมอบอำนาจ การจองคิวผ่านระบบ e-QLands การดำเนินการได้เฉพาะหนังสือแสดงสิทธิ ในที่ดินประเภทโฉนดที่ดิน การดำเนินการคือยังไม่ครอบคลุมสำนักงานที่ดินทั่วประเทศ เป็นต้น ทำให้ไม่อำนวยความสะดวกและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างเต็มที่

บทที่ ๓

วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาเรื่องปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาสำนักงานที่ดินเป็นสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์ ผู้ศึกษาได้ดำเนินการศึกษาตามขั้นตอน ดังนี้

- ๓.๑ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- ๓.๒ ขั้นตอนการดำเนินการศึกษา
- ๓.๓ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
- ๓.๔ การเก็บรวบรวมข้อมูล
- ๓.๕ การวิเคราะห์ข้อมูล

๓.๑ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

๓.๑.๑ ประชากร ได้แก่ ประชาชนผู้มาติดต่อขอจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม ณ สำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี ตั้งแต่วันที่ ๒๙ มกราคม ๒๕๖๗ ถึงวันที่ ๓๑ พฤษภาคม ๒๕๖๗ จำนวน ๖,๙๑๙ คน

๓.๑.๒ กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนผู้มาติดต่อผู้มาติดต่อขอจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานที่ดินแบบออนไลน์ หรือขอคำแนะนำเกี่ยวกับการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานที่ดินแบบออนไลน์ ณ สำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี จำนวน ๔๑๒ คน และพนักงานเจ้าหน้าที่ที่เป็นผู้ให้บริการการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานที่ดินแบบออนไลน์ จำนวน ๑๐ คน

๓.๒ ขั้นตอนการดำเนินการศึกษา

๓.๒.๑ ศึกษาข้อมูลสถิติของประชาชนผู้มาดำเนินการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานที่ดินแบบออนไลน์ จากข้อมูลของกรมที่ดินที่จัดเก็บเป็นรายเดือน

๓.๒.๒ ศึกษากฎหมาย และระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาในครั้งนี้

๓.๒.๓ เก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจจากประชาชนผู้มาติดต่อขอจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานที่ดินแบบออนไลน์ หรือขอคำแนะนำเกี่ยวกับการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานที่ดินแบบออนไลน์ และแบบสัมภาษณ์พนักงานเจ้าหน้าที่ที่เป็นผู้ให้บริการการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานที่ดินแบบออนไลน์

๓.๒.๔ รวบรวมข้อมูลที่ได้จากการศึกษา

๓.๒.๕ วิเคราะห์ถึงสภาพปัญหาและอุปสรรค เพื่อหาแนวทางในการแก้ไขและการพัฒนาเป็นสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์อย่างเต็มประสิทธิภาพ

๓.๒.๖ สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะอื่นๆ

๓.๓ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

๓.๓.๑ แบบสอบถามความพึงพอใจ (Satisfaction Survey Form)

ผู้ศึกษาจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจ โดยให้ประชาชนผู้มาติดต่อขอจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานที่ดินแบบออนไลน์ หรือขอคำแนะนำเกี่ยวกับการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานแบบออนไลน์ เป็นผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ ซึ่งประกอบด้วย

ตอนที่ ๑ ข้อมูลส่วนบุคคล

ตอนที่ ๒ แบบสอบถามความพึงพอใจในการมาใช้บริการขอจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานที่ดินแบบออนไลน์ หรือขอคำแนะนำเกี่ยวกับการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานที่ดินแบบออนไลน์ ณ สำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะอื่นๆ

ลักษณะคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจเป็นแบบเลือกตอบ มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ของ Likert หรือ มาตรวัดของลิเคิร์ท ซึ่งเป็นมาตรวัดที่ใช้สำหรับให้ผู้แสดงระดับความคิดเห็นในแบบสอบถามปลายปิดที่จะมีตัวเลือกให้ผู้ตอบแบบสอบถามตอบเลือก แสดงความคิดเห็น จากระดับความพึงพอใจหรือระดับความเห็นด้วย ๕ ระดับ ต่อแบบสอบถามในแต่ละข้อ จากระดับความพึงพอใจที่จะมีตั้งแต่พอใจหรือเห็นด้วยมากที่สุด ไปจนถึง ไม่พอใจหรือไม่เห็นด้วยน้อยที่สุด โดยให้ผู้ตอบเลือกคำตอบได้เพียงคำตอบเดียวในแต่ละข้อ และกำหนดเกณฑ์การให้น้ำหนักคะแนนของตัวเลือกแต่ละช่วง ดังนี้

ระดับคะแนน

เกณฑ์การให้คะแนน

๕

ประชาชนผู้มาขอรับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด

๔

ประชาชนผู้มาขอรับบริการมีระดับความพึงพอใจมาก

๓

ประชาชนผู้มาขอรับบริการมีระดับความพึงพอใจปานกลาง

๒

ประชาชนผู้มาขอรับบริการมีระดับความพึงพอใจน้อย

๑

ประชาชนผู้มาขอรับบริการมีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ส่วนเกณฑ์การแปลความหมายจากการให้คะแนนดังกล่าว แบ่งคะแนนเป็น ๕ ระดับ

ดังนี้

ระดับคะแนน

เกณฑ์การให้คะแนน

๔.๕๑ – ๕.๐๐

ประชาชนผู้มาขอรับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด

๓.๕๑ – ๔.๕๐

ประชาชนผู้มาขอรับบริการมีระดับความพึงพอใจมาก

๒.๕๑ – ๓.๕๐

ประชาชนผู้มาขอรับบริการมีระดับความพึงพอใจปานกลาง

๑.๕๑ – ๒.๕๐

ประชาชนผู้มาขอรับบริการมีระดับความพึงพอใจน้อย

๑.๐๐ – ๑.๕๐

ประชาชนผู้มาขอรับบริการมีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

๓.๓.๒ แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi – structured Interview Form)

ผู้ศึกษาจัดทำแบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง โดยการสัมภาษณ์เป็นการสื่อสารโดยตรงระหว่างผู้ศึกษา (ผู้สัมภาษณ์) และพนักงานเจ้าหน้าที่ที่เป็นผู้ให้บริการการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานที่ดินแบบออนไลน์ (ผู้ให้สัมภาษณ์) และกำหนดคำถามเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาเป็นสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์ ซึ่งคำถามสามารถยืดหยุ่นและปรับเปลี่ยนได้ตามสถานการณ์และคำตอบของพนักงานเจ้าหน้าที่ผู้ให้สัมภาษณ์

๓.๓.๓ แบบสังเกตการณ์แบบไม่มีส่วนร่วม (Non – participant Observation Form)

ผู้ศึกษาเลือกใช้การสังเกตการณ์แบบไม่มีส่วนร่วม เนื่องจากเป็นการสังเกตที่ผู้ศึกษาเฝ้าสังเกตการณ์อยู่วนนอก กระทำตนเป็นบุคคลภายนอกไม่เข้าไปมีส่วนร่วมเกี่ยวกับการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานที่ดินแบบออนไลน์ในขั้นตอนใดๆ แต่สามารถเข้าไปสังเกตการณ์ภายในสำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี เพื่อสังเกตกระบวนการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานที่ดินแบบออนไลน์ ว่ามีปัญหาหรืออุปสรรคในขั้นตอนหรือเรื่องใดบ้าง

๓.๔ การเก็บรวบรวมข้อมูล

๓.๔.๑ ผู้ศึกษาจะดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยตนเอง โดยการแจกแบบสอบถามความพึงพอใจให้กับกลุ่มตัวอย่าง คือประชาชนผู้มาติดต่อขอจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานที่ดินแบบออนไลน์ หรือขอคำแนะนำเกี่ยวกับการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานที่ดินแบบออนไลน์ เป็นผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ ผู้ศึกษาจะแนะนำตนเอง แจ้งถึงวัตถุประสงค์ในการศึกษาในครั้งนี้ให้ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจทราบ ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนผู้มาติดต่อขอจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานที่ดินแบบออนไลน์ หรือขอคำแนะนำเกี่ยวกับการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานที่ดินแบบออนไลน์ ณ สำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี จำนวน ๔๑๒ คน ในระหว่างวันที่ ๒๙ มกราคม ๒๕๖๗ ถึงวันที่ ๓๑ พฤษภาคม ๒๕๖๗ เมื่อได้แบบสอบถามความพึงพอใจครบตามจำนวนแล้ว ทำการตรวจสอบความถูกต้อง ความสมบูรณ์ของแบบสอบถามความพึงพอใจ และผู้ศึกษาจะคัดเลือกเฉพาะแบบสอบถามความพึงพอใจฉบับที่สมบูรณ์เพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

๓.๔.๒ ผู้ศึกษาจะดำเนินการสัมภาษณ์พนักงานเจ้าหน้าที่ที่เป็นผู้ให้บริการการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานที่ดินแบบออนไลน์เป็นรายบุคคล โดยสัมภาษณ์พนักงานเจ้าหน้าที่ผู้เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๑๐ คน ในระหว่างวันที่ ๔ มิถุนายน ๒๕๖๗ ถึงวันที่ ๑๐ มิถุนายน ๒๕๖๗ เมื่อได้สัมภาษณ์ครบตามจำนวนแล้ว ทำการตรวจสอบความถูกต้อง ความสมบูรณ์ของแบบสัมภาษณ์ และผู้ศึกษาจะคัดเลือกเฉพาะแบบสัมภาษณ์ฉบับที่สมบูรณ์เพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

๓.๔.๓ ผู้ศึกษาเลือกใช้การสังเกตการณ์แบบไม่มีส่วนร่วม โดยสังเกตการณ์ ณ สำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี เริ่มตั้งแต่ขั้นตอนการติดต่อที่จุดประชาสัมพันธ์ ขั้นตอนของช่องบริการสอบถามการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานที่ดินแบบออนไลน์ และขั้นตอนของหัวหน้างานทะเบียนสิทธิและนิติกรรม หรือหัวหน้าฝ่ายทะเบียนซึ่งเป็นผู้จดทะเบียนสิทธิและ

นิติกรรมต่างสำนักงานแบบออนไลน์ รวมถึงสังเกตการณ์เกี่ยวกับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานเจ้าหน้าที่ และผู้มาขอรับบริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานแบบออนไลน์

๓.๕ การวิเคราะห์ข้อมูล

๓.๕.๑ ผู้ศึกษาจะรวบรวมข้อมูลจากการแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนผู้มาติดต่อขอจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานที่ดินแบบออนไลน์ หรือขอคำแนะนำเกี่ยวกับการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานที่ดินแบบออนไลน์ มาดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยนำคำตอบในแบบสอบถามความพึงพอใจมาวิเคราะห์ผ่านโปรแกรม หาค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และนำข้อเสนอแนะมาวิเคราะห์ผล เพื่อแก้ปัญหาและอุปสรรคต่างๆ ในการพัฒนาสำนักงานที่ดินเป็นสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์

๓.๕.๒ ผู้ศึกษาจะรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์พนักงานเจ้าหน้าที่ที่เป็นผู้ให้บริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานที่ดินแบบออนไลน์ และการสังเกตการณ์ขั้นตอนการขอจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานที่ดินแบบออนไลน์ ตั้งแต่เริ่มต้นจนกระทั่งจดทะเบียนแล้วเสร็จ นำข้อมูลทั้ง ๒ แบบ มาวิเคราะห์ โดยอาศัยหลักข้อกฎหมาย ระเบียบ ประกาศ และคำสั่งต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง นำมารวมแก้ปัญหาและอุปสรรคต่างๆ เพื่อพัฒนาให้สำนักงานที่ดินเป็นสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์อย่างมีประสิทธิภาพ ตอบสนองความต้องการของประชาชนที่มาขอรับบริการได้อย่างเต็มที่

บทที่ ๔

ผลการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ศึกษาเรื่องปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาสำนักงานที่ดินเป็นสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาการให้บริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมในสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์ เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาระบบการให้บริการประชาชนในการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมในสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์ รองรับการให้บริการประชาชนได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และเกิดประโยชน์สูงสุด จากวิธีดำเนินการศึกษาที่ได้กล่าวมาได้บทข้างต้น ผู้ศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามความพึงพอใจ และแบบสัมภาษณ์ระหว่างผู้ศึกษาและพนักงานเจ้าหน้าที่ที่เป็นผู้ให้บริการในการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานที่ดินแบบออนไลน์ ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

๔.๑ ข้อมูลจากแบบสอบถามความพึงพอใจ

แบบสอบถามความพึงพอใจที่ผู้ศึกษาได้จัดทำขึ้นเพื่อเก็บข้อมูลจากประชาชนผู้มาใช้บริการขอจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานที่ดินแบบออนไลน์ หรือขอคำแนะนำเกี่ยวกับการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานที่ดินแบบออนไลน์ โดยจัดทำข้อมูลเป็น ๓ ส่วน ได้แก่ ข้อมูลส่วนบุคคล ข้อมูลความพึงพอใจในการมาใช้บริการขอจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานที่ดินแบบออนไลน์ หรือขอคำแนะนำเกี่ยวกับการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานที่ดินแบบออนไลน์ และข้อมูลข้อเสนอแนะอื่นๆ จากนั้นคัดเลือกข้อมูลจากแบบสอบถามความพึงพอใจฉบับที่มีความสมบูรณ์จำนวน ๔๑๒ ฉบับ นำข้อมูลในแต่ละส่วนมาวิเคราะห์ ได้ผลการวิเคราะห์ดังนี้

๔.๑.๑ วิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล

ตารางที่ ๑ แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	๘๑	๑๙.๖๖
หญิง	๒๐๐	๔๘.๕๔
ไม่ระบุ	๑๓๑	๓๑.๘๐
รวม	๔๑๒	๑๐๐

จากตารางที่ ๑ แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน ๒๐๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๕๔ รองลงมาไม่ระบุเพศ จำนวน ๑๓๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๘๐ และเป็นเพศชายน้อยสุด จำนวน ๘๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๖๖

ตารางที่ ๒ แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจจำแนกตามประเภทของงานบริการที่มาขอรับบริการ

ประเภทงานบริการ	จำนวน	ร้อยละ
ขาย	๙๕	๒๓.๐๖
ให้	๕๗	๑๓.๘๓
จำนอง	๑๐๒	๒๔.๗๖
ไถ่ถอนจากจำนอง	๙๓	๒๒.๕๗
อื่นๆ	๖๕	๑๕.๗๘
รวม	๔๑๒	๑๐๐

จากตารางที่ ๒ แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ ส่วนใหญ่มาขอรับบริการการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานที่ดินแบบออนไลน์ หรือขอคำแนะนำเกี่ยวกับการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานที่ดินแบบออนไลน์ เรื่องจำนองมากที่สุด จำนวน ๑๐๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๗๖ รองลงมาได้แก่ เรื่องขายจำนวน ๙๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๐๖ เรื่องไถ่ถอนจากจำนองจำนวน ๙๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๕๗ เรื่องอื่นๆ จำนวน ๖๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๗๘ และเรื่องให้จำนวน ๕๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๘๓ แสดงข้อมูลตามลำดับ

๔.๑.๒ วิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจในการมาใช้บริการขอจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานที่ดินแบบออนไลน์ หรือขอคำแนะนำเกี่ยวกับการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานที่ดินแบบออนไลน์

ผู้ศึกษาจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจในการมาใช้บริการขอจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานที่ดินแบบออนไลน์ หรือขอคำแนะนำเกี่ยวกับการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานที่ดินแบบออนไลน์ ออกเป็น ๓ ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการและคุณภาพของงานบริการ ด้านสถานที่และระยะเวลา และด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการขอรับบริการสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์

ตารางที่ ๓ แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจที่ได้รับจากการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี ในการมาใช้บริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานที่ดินแบบออนไลน์ หรือขอคำแนะนำเกี่ยวกับการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานที่ดินแบบออนไลน์ ในด้านกระบวนการและคุณภาพของงานบริการ

ด้านกระบวนการ และคุณภาพของงานบริการ		ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)
๑. การประชาสัมพันธ์	จำนวน	๒๓๒	๑๗๐	๑๐	๐	๐
	ร้อยละ	๕๖.๓๑	๔๑.๒๖	๒.๔๓	๐	๐
๒. ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่	จำนวน	๒๘๙	๑๐๗	๑๒	๓	๑
	ร้อยละ	๗๐.๑๕	๒๕.๙๗	๒.๙๑	๐.๗๓	๐.๒๔
๓. ช่องทางการยื่นคำขอรับบริการ	จำนวน	๑๗๘	๒๑๑	๒๐	๒	๑
	ร้อยละ	๔๓.๒๐	๕๑.๒๑	๔.๘๕	๐.๔๙	๐.๒๔
รวม	ร้อยละ	๕๖.๕๕	๓๙.๔๘	๓.๔๐	๐.๔๐	๐.๑๖

จากตารางที่ ๓ แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในส่วนของความพึงพอใจที่ได้รับจากการให้บริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานที่ดินแบบออนไลน์ หรือขอคำแนะนำเกี่ยวกับการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานที่ดินแบบออนไลน์ของสำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี ในด้านกระบวนการและคุณภาพของงานบริการ ซึ่งสอบถามในเรื่องต่างๆ จำนวน ๓ เรื่อง ได้แก่

- การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการเป็นสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์ มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน ๒๓๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๓๑ ระดับความพึงพอใจมาก จำนวน ๑๗๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๒๖ และระดับความพึงพอใจปานกลาง จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๔๓ ไม่มีในระดับความพึงพอใจน้อย และน้อยที่สุด

- ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานที่ดินแบบออนไลน์ หรือให้คำแนะนำเกี่ยวกับการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานที่ดินแบบออนไลน์มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน ๒๘๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๑๕ ระดับความพึงพอใจมาก จำนวน ๑๐๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๙๗ ระดับความพึงพอใจปานกลาง จำนวน ๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๙๑ ระดับความพึงพอใจน้อย จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๗๓ และระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๒๔

- ช่องทางการยื่นคำขอรับบริการในการขอจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานที่ดินแบบออนไลน์ มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน ๑๗๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๒๐ ระดับความพึงพอใจมาก จำนวน ๒๑๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๒๑ ระดับความพึงพอใจปานกลาง จำนวน ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๘๕ ระดับความพึงพอใจน้อย จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๔๙ และระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๒๔

โดยภาพรวมของความพึงพอใจที่ได้รับจากการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี ในการมาใช้บริการขอจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานที่ดินแบบออนไลน์ หรือขอคำแนะนำเกี่ยวกับการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานที่ดินแบบออนไลน์ด้านการกระบวนการและคุณภาพของงานบริการ มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๕๕ ระดับความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๔๘ ระดับความพึงพอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๓.๔๐ ระดับความพึงพอใจน้อย คิดเป็นร้อยละ ๐.๔๐ และระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๐.๑๖

ตารางที่ ๔ แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจที่ได้รับจากการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี ในการมาใช้บริการขอจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานที่ดินแบบออนไลน์ หรือขอคำแนะนำเกี่ยวกับการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานที่ดินแบบออนไลน์ ในด้านสถานที่และระยะเวลา

ด้านสถานที่ และระยะเวลา		ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)
๑. สถานที่มีความเหมาะสม	จำนวน	๒๓๒	๑๗๐	๑๐	๐	๐
	ร้อยละ	๕๖.๓๑	๔๑.๒๖	๒.๔๓	๐	๐
๒. ความพร้อมของอุปกรณ์ ในการให้บริการ	จำนวน	๒๓๙	๑๕๖	๑๗	๐	๐
	ร้อยละ	๕๘.๐๑	๓๗.๘๖	๔.๑๓	๐	๐
๓. ระยะเวลาในการให้บริการ	จำนวน	๒๕๗	๑๓๕	๑๘	๑	๑
	ร้อยละ	๖๒.๓๘	๓๒.๗	๔.๓๗	๐.๒๔	๐.๒๔
รวม	ร้อยละ	๕๘.๙๐	๓๗.๓๐	๓.๖๔	๐.๐๘	๐.๐๘

จากตารางที่ ๔ แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในส่วนของความพึงพอใจที่ได้รับจากการให้บริการขอจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานที่ดินแบบออนไลน์ หรือขอคำแนะนำเกี่ยวกับการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานที่ดินแบบออนไลน์ของสำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี ในด้านสถานที่และระยะเวลา ซึ่งสอบถามในเรื่องต่างๆ จำนวน ๓ เรื่อง ได้แก่

- สถานที่มีความเหมาะสมในการให้บริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานที่ดินแบบออนไลน์ มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน ๒๓๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๓๑ ระดับความพึงพอใจมาก จำนวน ๑๗๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๒๖ ระดับความพึงพอใจปานกลาง จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๔๓ ไม่มีในระดับความพึงพอใจน้อย และน้อยที่สุด

- ความพร้อมของอุปกรณ์ในการให้บริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานที่ดินแบบออนไลน์ มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน ๒๓๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๐๑ ระดับความพึงพอใจมาก จำนวน ๑๕๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๘๖ ระดับความพึงพอใจปานกลาง จำนวน ๑๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๑๓ ไม่มีในระดับความพึงพอใจน้อย และน้อยที่สุด

- ระยะเวลาในการให้บริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานที่ดินแบบออนไลน์ หรือให้คำแนะนำเกี่ยวกับการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานที่ดินแบบออนไลน์ มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน ๒๕๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๓๘ ระดับความพึงพอใจมาก จำนวน ๑๓๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๗๗ ระดับความพึงพอใจปานกลาง จำนวน ๑๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๓๗ ระดับความพึงพอใจน้อย จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๒๔ และระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๒๔

โดยภาพรวมของความพึงพอใจที่ได้รับจากการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี ในการมาใช้บริการขอจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานที่ดินแบบออนไลน์ หรือขอคำแนะนำเกี่ยวกับการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานที่ดินแบบออนไลน์ ด้านสถานที่และระยะเวลาในการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๙๐ ระดับความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๓๐ ระดับความพึงพอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๓.๖๔ ระดับความพึงพอใจน้อย คิดเป็นร้อยละ ๐.๐๘ และระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๐.๐๘

ตารางที่ ๕ แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจที่ได้รับจากการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี ในการมาใช้บริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานที่ดินแบบออนไลน์ หรือขอคำแนะนำเกี่ยวกับการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานที่ดินแบบออนไลน์ ในด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการขอรับบริการสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์

ด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการขอรับบริการสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์		ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)
๑. ท่านได้รับความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ	จำนวน	๒๓๐	๑๗๒	๑๐	๐	๐
	ร้อยละ	๕๕.๘๓	๔๑.๗๕	๒.๔๓	๐	๐
๒. สิ่งที่ท่านได้รับจากการให้บริการครั้งนี้ตรงตามความคาดหวัง	จำนวน	๒๐๑	๒๐๒	๙	๐	๐
	ร้อยละ	๔๘.๗๙	๔๙.๐๓	๒.๑๘	๐	๐
รวม	ร้อยละ	๕๒.๓๑	๓๐.๒๖	๑.๕๔	๐	๐

จากตารางที่ ๕ แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในส่วนของความพึงพอใจที่ได้รับจากการให้บริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานที่ดินแบบออนไลน์ หรือขอคำแนะนำเกี่ยวกับการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานที่ดินแบบออนไลน์ของสำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี ในด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการขอรับบริการสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์ ซึ่งสอบถามในเรื่องต่างๆ จำนวน ๒ เรื่อง ได้แก่

- ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานที่ดินแบบออนไลน์ หรือขอคำแนะนำเกี่ยวกับการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานที่ดินแบบออนไลน์ มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน ๒๓๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๘๓ ระดับความพึงพอใจมาก จำนวน ๑๗๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๗๕ ระดับความพึงพอใจปานกลาง จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๔๓ ไม่มีในระดับความพึงพอใจน้อย และน้อยที่สุด

- สิ่งที่คุณขอจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานที่ดินแบบออนไลน์ หรือขอคำแนะนำเกี่ยวกับการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานที่ดินแบบออนไลน์ ได้รับจากการให้บริการครั้งนี้ตรงตามความคาดหวัง มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน ๒๐๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๗๙ ระดับความพึงพอใจมาก จำนวน ๒๐๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๙.๐๓ ระดับความพึงพอใจปานกลาง จำนวน ๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๑๘ ไม่มีในระดับความพึงพอใจน้อย และน้อยที่สุด

โดยภาพรวมของความพึงพอใจที่ได้รับจากการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี ในการมาใช้บริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานที่ดินแบบออนไลน์ หรือขอคำแนะนำ เกี่ยวกับการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานที่ดินแบบออนไลน์ ด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการขอรับบริการสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์ มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๓๑ ระดับความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๒๖ ระดับความพึงพอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๑.๕๔ ไม่มีในระดับความพึงพอใจน้อย และน้อยที่สุด

ตารางที่ ๖ แสดงคะแนนเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจที่ได้รับจากการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี ในการมาใช้บริการของจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานที่ดินแบบออนไลน์ หรือขอคำแนะนำเกี่ยวกับการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานที่ดินแบบออนไลน์ ทั้ง ๓ ด้าน

ประเด็นความคิดเห็น		ระดับความพึงพอใจ					คะแนนเฉลี่ย	ความหมาย
		มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)		
๑. ด้านกระบวนการและคุณภาพของงานบริการ								
๑.๑ การประชาสัมพันธ์	จำนวน	๒๓๒	๑๗๐	๑๐	๐	๐	๔.๕๓๘๘	ความพึงพอใจมากที่สุด
	ร้อยละ	๕๖.๓๑	๔๑.๒๖	๒.๔๓	๐	๐		
๑.๒ ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่	จำนวน	๒๘๙	๑๐๗	๑๒	๓	๑	๔.๖๕๐๕	ความพึงพอใจมากที่สุด
	ร้อยละ	๗๐.๑๕	๒๕.๙๗	๒.๙๑	๐.๗๓	๐.๒๔		
๑.๓ ช่องทางการยื่นคำขอรับบริการ	จำนวน	๑๗๘	๒๑๑	๒๐	๒	๑	๔.๓๖๖๕	ความพึงพอใจมากที่สุด
	ร้อยละ	๔๓.๒๐	๕๑.๒๑	๔.๘๕	๐.๔๙	๐.๒๔		
รวม	ร้อยละ	๕๖.๕๕	๓๙.๔๘	๓.๔๐	๐.๔๐	๐.๑๖	๔.๕๑๘๖	ความพึงพอใจมากที่สุด
๒. ด้านสถานที่และระยะเวลาในการให้บริการ								
๒.๑ สถานที่ที่มีความเหมาะสม	จำนวน	๒๓๒	๑๗๐	๑๐	๐	๐	๔.๕๓๘๘	ความพึงพอใจมากที่สุด
	ร้อยละ	๕๖.๓๑	๔๑.๒๖	๒.๔๓	๐	๐		
๒.๒ ความพร้อมของอุปกรณ์ในการให้บริการ	จำนวน	๒๓๙	๑๕๖	๑๗	๐	๐	๔.๕๓๘๘	ความพึงพอใจมากที่สุด
	ร้อยละ	๕๘.๐๑	๓๗.๘๖	๔.๑๓	๐	๐		
๒.๓ ระยะเวลาในการให้บริการ	จำนวน	๒๕๗	๑๓๕	๑๘	๑	๑	๔.๕๖๘๐	ความพึงพอใจมากที่สุด
	ร้อยละ	๖๒.๓๘	๓๒.๗๗	๔.๓๗	๐.๒๔	๐.๒๔		
รวม	ร้อยละ	๕๘.๙๐	๓๗.๓๐	๓.๖๔	๐.๐๘	๐.๐๘	๔.๕๔๘๕	ความพึงพอใจมากที่สุด
๓. ด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการขอรับบริการสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์								
๓.๑ ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ	จำนวน	๒๓๐	๑๗๒	๑๐	๐	๐	๔.๕๓๔๐	ความพึงพอใจมากที่สุด
	ร้อยละ	๕๕.๘๓	๔๑.๗๕	๒.๔๓	๐	๐		
๓.๒ สิ่งที่ท่านได้รับการให้บริการครั้งนี้ตรงตามความคาดหวัง	จำนวน	๒๐๑	๒๐๒	๙	๐	๐	๔.๔๖๖๐	ความพึงพอใจมากที่สุด
	ร้อยละ	๔๘.๗๙	๔๙.๐๓	๒.๑๘	๐	๐		
รวม	ร้อยละ	๕๒.๓๑	๓๐.๒๖	๑.๕๔	๐	๐	๓.๘๗๑๘	ความพึงพอใจมาก
ความพึงพอใจในภาพรวม	ร้อยละ	๕๕.๙๒	๓๕.๖๘	๒.๘๖	๐.๑๖	๐.๐๘	๔.๓๑๓๐	ความพึงพอใจมาก

จากตารางที่ ๖ แสดงให้เห็นว่า ผู้มาขอรับบริการขอจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานที่ดินแบบออนไลน์ หรือขอคำแนะนำเกี่ยวกับการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานที่ดินแบบออนไลน์ของสำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี ในด้านกระบวนการและคุณภาพของงานบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๑๘๖ เมื่อแปลความหมายจากค่าเฉลี่ยแล้ว ผู้มาขอรับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ในด้านสถานที่และระยะเวลาในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๔๘๕ เมื่อแปลความหมายจากค่าเฉลี่ยแล้ว ผู้มาขอรับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด และด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการขอรับบริการสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๘๗๑๘ เมื่อแปลความหมายจากค่าเฉลี่ยแล้ว ผู้มาขอรับบริการมีระดับความพึงพอใจมาก

โดยภาพรวมของความพึงพอใจของผู้มาขอรับบริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานที่ดินแบบออนไลน์ หรือขอคำแนะนำเกี่ยวกับการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานที่ดินแบบออนไลน์ของสำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๑๓๐ เมื่อแปลความหมายจากค่าเฉลี่ยแล้ว ผู้มาขอรับบริการมีระดับความพึงพอใจมาก

๔.๑.๓ วิเคราะห์ข้อมูลจากข้อเสนอแนะอื่นๆ

ผู้ศึกษาได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจ ในส่วนสุดท้ายให้ผู้มาขอรับบริการขอจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานที่ดินแบบออนไลน์ หรือขอคำแนะนำเกี่ยวกับการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานที่ดินแบบออนไลน์ ได้แสดงความคิดเห็นอย่างอิสระ ซึ่งได้มีผู้ให้ข้อเสนอแนะไว้ ดังนี้

- การมาขอจดทะเบียนเรื่องขายต่างสำนักงานที่ดินแบบออนไลน์ได้รับความสะดวก รวดเร็ว เนื่องจากได้จองคิวมา
 - เจ้าหน้าที่ได้ให้ความรู้ ความเข้าใจ อธิบายได้อย่างชัดเจน
 - เจ้าหน้าที่ได้แนะนำการเตรียมเอกสาร ค่าใช้จ่ายในการโอนอย่างเต็มใจ
- บริการ
- การจดทะเบียนยังไม่สามารถดำเนินการได้อย่างครอบคลุมทุกงานบริการ ยังมีข้อจำกัด ในเรื่องของการมอบอำนาจ อยากให้ปรับปรุง
 - การจดทะเบียนเรื่องให้ต่างสำนักงานที่ดินแบบออนไลน์ ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทาง
 - อยากให้ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการจดทะเบียนต่างสำนักงานที่ดินแบบออนไลน์ให้ทั่วถึง เพื่อใช้เทคโนโลยีให้เกิดประโยชน์สูงสุด
 - ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่ที่ประชาสัมพันธ์ให้ทราบ และแนะนำการจดทะเบียนต่างสำนักงานที่ดินแบบออนไลน์ได้ ทำให้เป็นเรื่องง่ายๆ ที่ไม่ต้องเดินทาง
 - มาขอโอนมรดก แต่ไม่มีคำสั่งศาลเรื่องผู้จัดการมรดก เจ้าหน้าที่ได้อธิบายถึงหลักเกณฑ์ในการรับดำเนินการแล้วว่าไม่สามารถ ขอจดทะเบียนต่างสำนักงานแบบออนไลน์ได้ อย่างให้แก้ไขเพิ่มเติมในเรื่องนี้

- ขอดำเนินการเรื่องงานที่ติด แต่ผู้จ้างที่ติดไม่ได้มาด้วยตนเอง มอบอำนาจให้ผู้รับมอบมาทำแทน ไม่สามารถดำเนินการได้ อยากให้แก้ไข

- ขอจดทะเบียนเรื่องผู้จัดการมรดก โฉนดที่ดินที่นำมาดำเนินการที่ดินตั้งอยู่หลายจังหวัด บางจังหวัดจดทะเบียนออนไลน์ได้ บางจังหวัดจดทะเบียนออนไลน์ไม่ได้ ยังต้องส่งทางไปรษณีย์ เสียเวลาไม่แล้วเสร็จในวันเดียว อยากให้กรมที่ดินพัฒนาให้สำนักงานที่ดินเป็นแบบออนไลน์ทั่วทั้งประเทศ

ผู้ศึกษาได้นำข้อเสนอแนะอื่นๆ จากแบบสอบถามความพึงพอใจมาวิเคราะห์แล้วพบว่า การดำเนินการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานที่ดินแบบออนไลน์ มีทั้งสิ่งที่ดี และสิ่งที่ต้องแก้ไขปรับปรุง ซึ่งผู้ศึกษาจะเสนอแนวทางปรับปรุงแก้ไขในหัวข้อถัดไป

๔.๒ ข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง

ผู้ศึกษาจัดทำแบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง โดยการสัมภาษณ์เป็นการสื่อสารโดยตรงระหว่างผู้ศึกษา (ผู้สัมภาษณ์) และพนักงานเจ้าหน้าที่ที่เป็นผู้ให้บริการการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานที่ดินแบบออนไลน์ (ผู้ให้สัมภาษณ์) จำนวน ๑๐ คน ได้แก่

(๑) นางชนพิศ สุริย์แสง	นักวิชาการที่ดินปฏิบัติการ
(๒) นายธีระพงษ์ ชุมแสง	นักวิชาการที่ดินปฏิบัติการ
(๓) นางสาวนุสรา ฤทธิเดช	นักวิชาการที่ดินชำนาญการ
(๔) นางสาววาสนา มณี	เจ้าพนักงานที่ดินชำนาญงาน
(๕) นางวารุณี โต๊ะมิ	เจ้าพนักงานที่ดินชำนาญงาน
(๖) นางสาวกัญญา รุ่งวัฒนานนท์	เจ้าพนักงานที่ดินชำนาญงาน
(๗) นางสาวพัฒนภัสส์ กลิ่นจันทร์	เจ้าพนักงานที่ดินชำนาญงาน
(๘) นางสาวกัญญาพัชญ์ จิระธาดากิจพัฒน์	นักวิชาการที่ดินปฏิบัติการ
(๙) นายสิรพัชร รอดมา	นักวิชาการที่ดินชำนาญการ
(๑๐) นางสาวเพ็ญลักษณ์ จินณะฉัตร	นักวิชาการที่ดินชำนาญการ

ผู้ศึกษาสัมภาษณ์พนักงานเจ้าหน้าที่ที่เป็นผู้ให้บริการการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานที่ดินแบบออนไลน์ ณ สำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี ในระหว่างวันที่ ๔ มิถุนายน ๒๕๖๗ ถึงวันที่ ๑๐ มิถุนายน ๒๕๖๗ และกำหนดคำถามเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาเป็นสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์ ซึ่งพนักงานเจ้าหน้าที่ที่เป็นผู้ให้บริการการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานที่ดินแบบออนไลน์ ได้ระบุถึงปัญหาและอุปสรรคจากการปฏิบัติงานในการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานที่ดินแบบออนไลน์ ซึ่งเริ่มดำเนินการตั้งแต่วันที่ ๒๙ มกราคม ๒๕๖๗ ดังนี้

๔.๒.๑ ในบางสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์ (สำนักงานที่ดินที่รับคำขอ) หากประชาชนผู้มาขอรับบริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานที่ดินแบบออนไลน์ ไม่ได้จองคิวผ่านระบบ e-QLands สำนักงานที่ดินที่รับคำขอจะปฏิเสธการดำเนินการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานที่ดินแบบออนไลน์ แต่จะให้ผู้มาขอรับบริการไปดำเนินการที่สำนักงานที่ดินท้องที่ที่อสังหาริมทรัพย์ตั้งอยู่ หรือดำเนินการตามระเบียบกรมที่ดิน ว่าด้วยการรับคำขอจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์สำหรับที่ดินที่มีโฉนดที่ดิน ใบไต่สวน หรือหนังสือรับรองการทำประโยชน์ สำนักงานที่ดินแห่งใดแห่งหนึ่ง พ.ศ. ๒๕๕๘ โดยส่งไปรษณีย์ไปในสำนักงานที่ดินท้องที่ที่อสังหาริมทรัพย์ตั้งอยู่ดำเนินการจดทะเบียน และส่งไปรษณีย์กลับมาให้สำนักงานที่ดินที่รับคำขอ ทำให้ประชาชนไม่สามารถรับโฉนดที่ดินที่นำมาจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมได้ในวันเดียวกับที่ทำนิติกรรม แต่ต้องรอรับโฉนดที่ดินเป็นระยะเวลาประมาณ ๒ สัปดาห์

๔.๒.๒ ในกรณีประชาชนผู้มาขอรับบริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานที่ดินแบบออนไลน์ ซึ่งไม่ได้นัดล่วงหน้า หรือจองคิวผ่านระบบ e-QLands สำนักงานที่ดินที่รับคำขอจะประสานไปยังสำนักงานที่ดินท้องที่ที่อสังหาริมทรัพย์ตั้งอยู่ เพื่อให้ตรวจสอบข้อมูลภาพลักษณ์เอกสารสิทธิ สารบบที่ดิน และข้อมูลการอายัดให้ครบถ้วน และอนุมัติการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานที่ดินแบบออนไลน์ แต่เมื่อส่งข้อมูลการขอจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานที่ดินแบบออนไลน์ ไปยังสำนักงานที่ดินท้องที่ที่อสังหาริมทรัพย์ตั้งอยู่แล้ว การดำเนินการตรวจสอบข้อมูลของสำนักงานที่ดินท้องที่ที่อสังหาริมทรัพย์ตั้งอยู่ ดำเนินการล่าช้า ส่งผลให้สำนักงานที่ดินที่รับคำขอดำเนินการในขั้นตอนต่อไปมีความล่าช้าออกไปด้วย ทำให้ประชาชนผู้มาขอรับบริการใช้เวลารอคอยในการดำเนินการนานเกินไป

๔.๒.๓ ในกรณีประชาชนผู้มาขอรับบริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานที่ดินแบบออนไลน์ ที่ได้ทำการจองคิวผ่านระบบ e-QLands สำนักงานที่ดินที่รับคำขอจะตรวจสอบจากระบบ e-QLands ในแต่ละวันก่อนวันที่มีการจองคิว และส่งข้อมูลผ่านระบบ LandsFax ล่วงหน้าไปยังสำนักงานที่ดินท้องที่ที่อสังหาริมทรัพย์ตั้งอยู่ ให้ตรวจสอบข้อมูลภาพลักษณ์เอกสารสิทธิ สารบบที่ดิน และข้อมูลการอายัดให้ครบถ้วน พร้อมทั้งหมายเหตุให้ทราบด้วยว่า โฉนดที่ดินแปลงนี้มีผู้มาขอรับบริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานที่ดินแบบออนไลน์ เพื่อที่ว่าเมื่อถึงวันที่จองคิว วันที่ทำนิติกรรม สำนักงานที่ดินที่รับคำขอจะส่งคำขอไปยังสำนักงานที่ดินท้องที่ที่อสังหาริมทรัพย์ตั้งอยู่ เมื่อมีการตรวจสอบข้อมูลล่วงหน้าบ้างแล้ว สำนักงานที่ดินท้องที่ที่อสังหาริมทรัพย์ตั้งอยู่ก็จะสามารถอนุมัติให้สำนักงานที่ดินที่รับคำขอดำเนินการให้ผู้ขอรับบริการได้ แต่ปัญหาที่พบคือ แม้ว่าสำนักงานที่ดินที่รับคำขอจะส่งคำขอไปยังสำนักงานที่ดินท้องที่ที่อสังหาริมทรัพย์ตั้งอยู่ผ่านระบบ LandsFax ล่วงหน้าก่อนวันที่จองคิว ๑ วัน เมื่อถึงวันที่จองคิว วันที่ทำนิติกรรม สำนักงานที่ดินท้องที่ที่อสังหาริมทรัพย์ตั้งอยู่ก็ยังไม่สามารถอนุมัติให้ได้ แต่ต้องให้สำนักงานที่ดินที่รับคำขอจะส่งคำขอผ่านระบบ LandsFax อีกครั้งหนึ่ง ทำให้เกิดความไม่สะดวก และเสียเวลา

๔.๒.๔ เมื่อสำนักงานที่ดินที่รับคำขอการ รับคำขอการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานที่ดินแบบออนไลน์ผ่านไปยังสำนักงานที่ดินท้องที่ที่ถือสังหาริมทรัพย์ตั้งอยู่ และสำนักงานที่ดินท้องที่ที่ถือสังหาริมทรัพย์ตั้งอยู่กตอนุญาตในระบบให้ดำเนินการได้ แต่เมื่อตรวจสอบข้อมูลภาพลักษณะโฉนดที่ดินในระบบ กับโฉนดที่ดินฉบับผู้ถือ ปรากฏว่าข้อมูลไม่ตรงกัน เช่น เป็นโฉนดที่ดินคนละแปลง หรือข้อมูลสารบัญจดทะเบียนไม่ครบถ้วน เป็นต้น ทำให้ต้องประสานงานกลับไปยังสำนักงานที่ดินท้องที่ที่ถือสังหาริมทรัพย์ตั้งอยู่อีกครั้ง ส่งผลให้การจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานที่ดินแบบออนไลน์ล่าช้า และประชาชนผู้ขอรับบริการเสียเวลาในการดำเนินการ

๔.๒.๕ เจ้าหน้าที่ในสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์ทั้งสำนักงานที่ดินที่รับคำขอ และสำนักงานที่ดินท้องที่ที่ถือสังหาริมทรัพย์ตั้งอยู่ ยังขาดความรู้ และความเข้าใจในขั้นตอนการปฏิบัติตามระเบียบกรมที่ดิน ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมในสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ สำนักงานสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์และสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ทั้งระบบ พ.ศ. ๒๕๖๔ ทำให้ไม่สามารถให้บริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานที่ดินแบบออนไลน์ได้อย่างเต็มที่

๔.๒.๖ ในการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานที่ดินแบบออนไลน์ หากคู่สัญญาฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งมอบอำนาจมาให้ดำเนินการ ยังไม่สามารถดำเนินการได้ เว้นแต่ ตามประกาศกรมที่ดิน ฉบับลงวันที่ ๑ เมษายน ๒๕๖๗ เรื่อง แก้ไขเพิ่มเติมประกาศกรมที่ดิน กำหนดให้สำนักงานที่ดินจังหวัด สำนักงานที่ดินสาขา และสำนักงานที่ดินส่วนแยก เป็นสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์ ในกรณีผู้จดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมซึ่งเป็นหน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์การรัฐบาล และสถาบันการเงิน สามารถมอบอำนาจในการทำนิติกรรมได้เฉพาะการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับการจำนองเท่านั้น จึงทำให้การจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานที่ดินแบบออนไลน์ ไม่สามารถดำเนินการได้อย่างครอบคลุม

๔.๒.๗ ประชาชนผู้มาขอรับบริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานที่ดินแบบออนไลน์ ยังไม่ทราบว่าดำเนินการได้เฉพาะเอกสารสิทธิ ประเภทโฉนดที่ดินเท่านั้น ส่วนหนังสือรับรองการทำประโยชน์ (น.ส.๓ ก. หรือ น.ส.๓) หรือหนังสือแสดงกรรมสิทธิ์ห้องชุด (อ.ช.๒) ยังไม่สามารถดำเนินการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานที่ดินแบบออนไลน์ได้

๔.๒.๘ การให้บริการในแต่ละในสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์ไม่มีมาตรฐานเดียวกัน ยังมีการใช้ดุลพินิจพิจารณาในขั้นตอนของการดำเนินการ ทำให้ประชาชนผู้ขอรับบริการเกิดความสับสน บางสำนักงานที่ดินดำเนินการได้ บางสำนักงานที่ดินดำเนินการไม่ได้

๔.๒.๙ การให้บริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานที่ดินแบบออนไลน์ยังดำเนินการได้ไม่ครอบคลุมทุกสำนักงานที่ดินทั่วประเทศทั้งจังหวัดทั่วทั้งประเทศไทย ข้อมูล ณ วันที่ ๓ เมษายน ๒๕๖๗ กรมที่ดินได้ประกาศให้สำนักงานที่ดินเป็นสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์เพียง ๒๐ จังหวัด ๑๓๙ สำนักงาน

บทที่ ๕

สรุปผลการศึกษา และข้อเสนอแนะ

๕.๑ สรุปผลการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ศึกษาเรื่องปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาเป็นสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาการให้บริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมในสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์ เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาระบบการให้บริการประชาชนในการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมในสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์ รองรับการให้บริการประชาชนได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และเกิดประโยชน์สูงสุด ดังนั้น จากวิธีดำเนินการศึกษา และการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามความพึงพอใจ และแบบสัมภาษณ์ระหว่างผู้ศึกษาและพนักงานเจ้าหน้าที่ที่เป็นผู้ให้บริการในการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานที่ดินแบบออนไลน์ที่ได้กล่าวมาได้บทข้างต้น ผู้ศึกษาขอสรุปผลการศึกษา รายละเอียดดังต่อไปนี้

๕.๑.๑ การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี โดยผู้ศึกษาจะดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยตนเอง โดยการแจกแบบสอบถามความพึงพอใจ ซึ่งเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาให้กับกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนผู้มาติดต่อผู้มาติดต่อขอจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานแบบออนไลน์ และขอคำแนะนำเกี่ยวกับการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานแบบออนไลน์ ณ สำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี จำนวน ๔๑๒ คน ในแบบสอบถามความพึงพอใจ ประกอบด้วยคำถาม ๓ ตอน ได้แก่ ตอนที่ ๑ ข้อมูลส่วนบุคคล ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจในการมาใช้บริการขอจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานที่ดินแบบออนไลน์ หรือขอคำแนะนำเกี่ยวกับการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานที่ดินแบบออนไลน์ ณ สำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี และตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะอื่นๆ โดยผู้ตอบคำถามต้องเลือกคำตอบเองได้เพียงคำตอบเดียวในแต่ละข้อ และมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ของ Likert ผู้ศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลในแต่ละตอนจากแบบสอบถามความพึงพอใจ สรุปผลการศึกษา รายละเอียด ดังนี้

ตอนที่ ๑ การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชนผู้มาติดต่อผู้มาติดต่อขอจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานแบบออนไลน์ และขอคำแนะนำเกี่ยวกับการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานแบบออนไลน์ ณ สำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี พบว่า ผู้ติดต่อหรือขอคำแนะนำเกี่ยวกับการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานแบบออนไลน์ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ ๔๘.๕๔) มาขอรับบริการการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานที่ดินแบบออนไลน์ หรือขอคำแนะนำเกี่ยวกับการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานที่ดินแบบออนไลน์ ในเรื่องจำนองมากที่สุด (ร้อยละ ๒๔.๗๖)

ตอนที่ ๒ การวิเคราะห์ข้อมูลจากความพึงพอใจในการมาใช้บริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานที่ดินแบบออนไลน์ หรือขอคำแนะนำเกี่ยวกับการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานที่ดินแบบออนไลน์ ณ สำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี ซึ่งสอบถามความพึงพอใจ ๓ ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการและคุณภาพของงานบริการ ด้านสถานที่/ระยะเวลา และด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการขอรับบริการสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์ ปรากฏรายละเอียด ดังนี้

ด้านกระบวนการและคุณภาพของงานบริการ การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการเป็นสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์ มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด (ร้อยละ ๕๖.๓๑) ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานที่ดินแบบออนไลน์ หรือให้คำแนะนำเกี่ยวกับการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานที่ดินแบบออนไลน์มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด (ร้อยละ ๗๐.๑๕) และช่องทางการยื่นคำขอรับบริการในการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานที่ดินแบบออนไลน์ มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด (ร้อยละ ๔๓.๒๐)

ด้านสถานที่และระยะเวลา สถานที่ที่มีความเหมาะสมในการให้บริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานที่ดินแบบออนไลน์ มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด (ร้อยละ ๕๖.๓๑) ความพร้อมของอุปกรณ์ในการให้บริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานที่ดินแบบออนไลน์ มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด (ร้อยละ ๕๘.๐๑) และระยะเวลาในการให้บริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานที่ดินแบบออนไลน์ หรือให้คำแนะนำเกี่ยวกับการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานที่ดินแบบออนไลน์ มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด (ร้อยละ ๖๒.๓๘)

ด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการขอรับบริการสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์ ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานที่ดินแบบออนไลน์ หรือขอคำแนะนำเกี่ยวกับการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานที่ดินแบบออนไลน์ มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด (ร้อยละ ๕๕.๘๓) สิ่งที่คุณจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานที่ดินแบบออนไลน์ หรือขอคำแนะนำเกี่ยวกับการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานที่ดินแบบออนไลน์ ได้รับจากการให้บริการครั้งนี้ตรงตามความคาดหวัง มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด (ร้อยละ ๔๘.๗๙)

เมื่อนำระดับความพึงพอใจ ในแต่ละด้านมาแปลผลตาม Likert Scale โดยการหาค่าเฉลี่ยจากระดับความพึงพอใจ ปรากฏว่าผู้มาขอรับบริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานที่ดินแบบออนไลน์ หรือขอคำแนะนำเกี่ยวกับการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานที่ดินแบบออนไลน์ของสำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี ในด้านกระบวนการและคุณภาพของงานบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๑๘๖ เมื่อแปลความหมายจากค่าเฉลี่ยแล้ว แสดงให้เห็นว่าผู้มาขอรับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ในด้านสถานที่และระยะเวลาในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๔๘๕ เมื่อแปลความหมายจากค่าเฉลี่ยแล้ว แสดงให้เห็นว่าผู้มาขอรับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด และด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการขอรับบริการสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๘๗๑๘ เมื่อแปลความหมายจากค่าเฉลี่ยแล้ว แสดงให้เห็นว่าผู้มาขอรับบริการมีระดับความพึงพอใจมาก

โดยภาพรวมของความพึงพอใจของผู้มาขอรับบริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานที่ดินแบบออนไลน์ หรือขอคำแนะนำเกี่ยวกับการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานที่ดินแบบออนไลน์ของสำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๑๓๐ เมื่อแปลความหมายจากค่าเฉลี่ยแล้ว แสดงให้เห็นว่าผู้มาขอรับบริการมีระดับความพึงพอใจมาก

ตอนที่ ๓ การวิเคราะห์ข้อมูลจากข้อเสนอแนะอื่นๆ ผู้มาขอรับบริการขอจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานที่ดินแบบออนไลน์ หรือขอคำแนะนำเกี่ยวกับการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานที่ดินแบบออนไลน์ ได้ให้ข้อเสนอแนะและแสดงความคิดเห็นอย่างอิสระ ดังนี้

- การมาขอจดทะเบียนเรื่องขายต่างสำนักงานที่ดินแบบออนไลน์ได้รับความสะดวก รวดเร็ว เนื่องจากได้จองคิวมา
 - เจ้าหน้าที่ได้ให้ความรู้ ความเข้าใจ อธิบายได้อย่างชัดเจน
 - เจ้าหน้าที่ได้แนะนำการเตรียมเอกสาร ค่าใช้จ่ายในการโอนอย่างเต็มใจ
- บริการ
- การจดทะเบียนยังไม่สามารถดำเนินการได้อย่างครอบคลุมทุกงานบริการ ยังมีข้อจำกัด ในเรื่องของการมอบอำนาจ อยากให้ปรับปรุง
 - การจดทะเบียนเรื่องให้ต่างสำนักงานที่ดินแบบออนไลน์ ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทาง
 - อยากให้ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการจดทะเบียนต่างสำนักงานที่ดินแบบออนไลน์ให้ทั่วถึง เพื่อใช้เทคโนโลยีให้เกิดประโยชน์สูงสุด
 - ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่ที่ประชาสัมพันธ์ให้ทราบ และแนะนำการจดทะเบียนต่างสำนักงานที่ดินแบบออนไลน์ได้ ทำให้เป็นเรื่องง่ายๆ ที่ไม่ต้องเดินทาง
 - มาขอโอนมรดก แต่ไม่มีคำสั่งศาลเรื่องผู้จัดการมรดก เจ้าหน้าที่ได้อธิบายถึงหลักเกณฑ์ในการรับดำเนินการแล้วว่าไม่สามารถ ขอจดทะเบียนต่างสำนักงานแบบออนไลน์ได้ อย่างให้แก้ไขเพิ่มเติมในเรื่องนี้
 - ขอดำเนินการเรื่องจำนองที่ดิน แต่ผู้จำนองที่ดินไม่ได้มาด้วยตนเอง มอบอำนาจให้ผู้รับมอบมาทำแทน ไม่สามารถดำเนินการได้ อยากให้แก้ไข
 - ขอจดทะเบียนเรื่องผู้จัดการมรดก โฉนดที่ดินที่นำมาดำเนินการที่ดินตั้งอยู่หลายจังหวัด บางจังหวัดจดทะเบียนออนไลน์ได้ บางจังหวัดจดทะเบียนออนไลน์ไม่ได้ ยังต้องส่งทางไปรษณีย์ เสียเวลาไม่แล้วเสร็จในวันเดียว อยากให้กรมที่ดินพัฒนาให้สำนักงานที่ดินเป็นแบบออนไลน์ทั่วทั้งประเทศ

ผู้ศึกษาได้นำข้อเสนอแนะของผู้มาขอรับบริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานที่ดินแบบออนไลน์ หรือขอคำแนะนำเกี่ยวกับการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานที่ดินแบบออนไลน์ จากแบบสอบถามความพึงพอใจมาวิเคราะห์แล้ว พบว่าการดำเนินการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานที่ดินแบบออนไลน์ มีข้อดีคือ ประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็ว ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทาง แต่มีข้อที่ยังต้องปรับปรุง แก้ไขและพัฒนา เช่น การจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานที่ดินแบบออนไลน์ ยังไม่สามารถดำเนินการได้อย่างครอบคลุมทุกงานบริการ ข้อจำกัดในเรื่องการมอบอำนาจให้ผู้รับมอบอำนาจดำเนินการแทน เป็นต้น

๕.๑.๒ การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง โดยการสัมภาษณ์เป็นการสื่อสารโดยตรงระหว่างผู้ศึกษา (ผู้สัมภาษณ์) และพนักงานเจ้าหน้าที่ที่เป็นผู้ให้บริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานที่ดินแบบออนไลน์ (ผู้ให้สัมภาษณ์) จำนวน ๑๐ คน และกำหนดคำถามเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาเป็นสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์ ซึ่งพนักงานเจ้าหน้าที่ที่เป็นผู้ให้บริการการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานที่ดินแบบออนไลน์ (ผู้ให้สัมภาษณ์) ได้ระบุถึงปัญหาและอุปสรรคจากการปฏิบัติงานในการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานที่ดินแบบออนไลน์ ซึ่งเริ่มดำเนินการตั้งแต่วันที่ ๒๙ มกราคม ๒๕๖๗ ผู้ศึกษาจึงรวบรวมและสรุปปัญหา ดังนี้

(๑) ปัญหาเรื่องการขอรับบริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานที่ดินแบบออนไลน์ โดยไม่ได้จองคิวผ่านระบบ e-QLands สำนักงานที่ดินที่รับคำขอจะปฏิเสธการดำเนินการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานที่ดินแบบออนไลน์ แต่จะให้ผู้มาขอรับบริการไปดำเนินการที่สำนักงานที่ดินท้องที่ที่อสังหาริมทรัพย์ตั้งอยู่ หรือดำเนินการตามระเบียบกรมที่ดิน ว่าด้วยการรับคำขอจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์สำหรับที่ดินที่มีโฉนดที่ดิน ใบไต่สวน หรือหนังสือรับรองการทำประโยชน์ ณ สำนักงานที่ดินแห่งใดแห่งหนึ่ง พ.ศ. ๒๕๕๘ โดยส่งไปรษณีย์ไปในสำนักงานที่ดินท้องที่ที่อสังหาริมทรัพย์ตั้งอยู่ดำเนินการจดทะเบียน และส่งไปรษณีย์กลับมาให้สำนักงานที่ดินที่รับคำขอ ทำให้ประชาชนไม่สามารถรับโฉนดที่ดินที่นำมาจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมได้ในวันเดียวกับที่ทำนิติกรรม

(๒) ปัญหาเรื่องการส่งข้อมูลให้สำนักงานที่ดินท้องที่ที่อสังหาริมทรัพย์ตั้งอยู่ ตรวจสอบข้อมูลภาพลักษณะเอกสารสิทธิ สารบบที่ดิน และข้อมูลการอายัดให้ครบถ้วน ก่อนอนุมัติการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานที่ดินแบบออนไลน์ แต่เมื่อส่งข้อมูลการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานที่ดินแบบออนไลน์ ไปยังสำนักงานที่ดินท้องที่ที่อสังหาริมทรัพย์ตั้งอยู่แล้ว การดำเนินการตรวจสอบข้อมูลของสำนักงานที่ดินท้องที่ที่อสังหาริมทรัพย์ตั้งอยู่ ดำเนินการล่าช้า ส่งผลให้สำนักงานที่ดินที่รับคำขอดำเนินการในขั้นตอนต่อไปมีความล่าช้าออกไปด้วย ทำให้ประชาชนผู้มาขอรับบริการใช้เวลารอคอยในการดำเนินการนานเกินไป

(๓) ปัญหากรณีประชาชนผู้มาขอรับบริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานที่ดินแบบออนไลน์ ที่ได้ทำการจองคิวผ่านระบบ e-QLands สำนักงานที่ดินที่รับคำขอจะตรวจสอบจากระบบ e-QLands และส่งข้อมูลผ่านระบบ LandsFax ล่วงหน้าก่อนวันนัดดำเนินการไปยังสำนักงานที่ดินท้องที่ที่อสังหาริมทรัพย์ตั้งอยู่ เพื่อให้ตรวจสอบข้อมูลภาพลักษณะเอกสารสิทธิ

สารบบที่ดิน และข้อมูลการอายัดให้ครบถ้วน พร้อมทั้งหมายเหตุให้ทราบด้วยแล้วว่า โฉนดที่ดินแปลงนี้มีผู้มาขอรับบริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานที่ดินแบบออนไลน์ในวันใด เพื่อที่ว่าเมื่อถึงวันที่จ้องคิว หรือวันที่ทำนิติกรรม สำนักงานที่ดินที่รับคำขอจะส่งคำขอไปยังสำนักงานที่ดินท้องที่ที่อสังหาริมทรัพย์ตั้งอยู่ให้กดอนุญาตดำเนินการได้ ซึ่งเมื่อมีการตรวจสอบข้อมูลล่วงหน้าบ้างแล้ว สำนักงานที่ดินท้องที่ที่อสังหาริมทรัพย์ตั้งอยู่ก็จะสามารถอนุมัติให้สำนักงานที่ดินที่รับคำขอดำเนินการให้ผู้ขอรับบริการได้ แต่ปัญหาที่พบคือ แม้ว่าสำนักงานที่ดินที่รับคำขอจะส่งคำขอไปยังสำนักงานที่ดินท้องที่ที่อสังหาริมทรัพย์ตั้งอยู่ผ่านระบบ LandsFax ล่วงหน้าก่อนวันที่จ้องคิว ๑ วัน เมื่อถึงวันที่จ้องคิว วันที่ทำนิติกรรม สำนักงานที่ดินท้องที่ที่อสังหาริมทรัพย์ตั้งอยู่ ก็ยังไม่สามารถกดอนุญาตให้ได้ดำเนินการได้ แต่ต้องให้สำนักงานที่ดินที่รับคำขอจะส่งคำขอผ่านระบบ LandsFax อีกครั้งหนึ่ง ทำให้เกิดความไม่สะดวกและประชาชนผู้ขอรับบริการเสียเวลาในการดำเนินการ

(๔) ปัญหาเรื่องฐานข้อมูลทะเบียนที่ดินไม่ครบถ้วนตรงกัน กล่าวคือ เมื่อสำนักงานที่ดินที่รับคำขอการ รับคำขอการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานที่ดินแบบออนไลน์ผ่านไปยังสำนักงานที่ดินท้องที่ที่อสังหาริมทรัพย์ตั้งอยู่ และสำนักงานที่ดินท้องที่ที่อสังหาริมทรัพย์ตั้งอยู่กดอนุญาตในระบบให้ดำเนินการได้ แต่เมื่อตรวจสอบข้อมูลภาพลักษณะโฉนดที่ดินในระบบ กับโฉนดที่ดินฉบับผู้ถือ ปรากฏว่าข้อมูลไม่ตรงกัน เช่น เป็นโฉนดที่ดินคนละแปลง หรือข้อมูลสารบัญจดทะเบียนไม่ครบถ้วน เป็นต้น ทำให้ต้องประสานงานกลับไปยังสำนักงานที่ดินท้องที่ที่อสังหาริมทรัพย์ตั้งอยู่อีกครั้ง ส่งผลให้การจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานที่ดินแบบออนไลน์ล่าช้า และประชาชนผู้ขอรับบริการเสียเวลาในการดำเนินการ

(๕) ปัญหาเรื่องการมอบอำนาจ ในการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานที่ดินแบบออนไลน์ หากคู่สัญญาฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งมอบอำนาจมาให้ดำเนินการ ยังไม่สามารถดำเนินการได้ เว้นแต่ ตามประกาศกรมที่ดิน ฉบับลงวันที่ ๑ เมษายน ๒๕๖๗ เรื่อง แก้ไขเพิ่มเติมประกาศกรมที่ดิน กำหนดให้สำนักงานที่ดินจังหวัด สำนักงานที่ดินสาขา และสำนักงานที่ดินส่วนแยกเป็นสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์ ในกรณีผู้จดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมซึ่งเป็นหน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์การรัฐบาล และสถาบันการเงิน สามารถมอบอำนาจในการทำนิติกรรมได้เฉพาะการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับการจำนองเท่านั้น จึงทำให้การจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานที่ดินแบบออนไลน์ ไม่สามารถดำเนินการได้อย่างครอบคลุม

(๖) ปัญหาเรื่องเอกสารสิทธิ ประชาชนผู้มาขอรับบริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานที่ดินแบบออนไลน์ ยังไม่ทราบว่าดำเนินการได้เฉพาะเอกสารสิทธิ ประเภทโฉนดที่ดินเท่านั้น ส่วนหนังสือรับรองการทำประโยชน์ (น.ส.๓ ก. หรือ น.ส.๓) หรือหนังสือแสดงกรรมสิทธิ์ห้องชุด (อ.ช.) ยังไม่สามารถดำเนินการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานที่ดินแบบออนไลน์ได้

(๗) ปัญหาเรื่องการให้บริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานที่ดินแบบออนไลน์ ยังดำเนินการได้ไม่ครอบคลุมทุกสำนักงานที่ดินทั่วประเทศทั้งประเทศไทย ข้อมูล ณ วันที่ ๓ เมษายน ๒๕๖๗ กรมที่ดินได้ประกาศให้สำนักงานที่ดินเป็นสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์เพียง ๒๐ จังหวัด ๑๓๙ สำนักงาน

(๘) ปัญหาเรื่องเจ้าหน้าที่ในสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์ ยังขาดความรู้ ความเข้าใจ ในขั้นตอนการปฏิบัติตามระเบียบกรมที่ดิน ว่าด้วยหลักเกณฑ์

และวิธีการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม ในสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ สำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์และสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ทั้งระบบ พ.ศ. ๒๕๖๔ ทำให้ไม่สามารถให้บริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานที่ดินแบบออนไลน์ได้อย่างเต็มที่ การให้บริการในแต่ละในสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์ ไม่มีมาตรฐานเดียวกัน ยังมีการใช้ดุลพินิจพิจารณาในขั้นตอนของการดำเนินการ ทำให้ประชาชนผู้ขอรับบริการเกิดความสับสน บางสำนักงานที่ดินดำเนินการได้ บางสำนักงานที่ดินดำเนินการไม่ได้

๕.๒ ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาเรื่องปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาเป็นสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาการให้บริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมในสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์ และเสนอแนวทางการพัฒนาระบบการให้บริการประชาชนในการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมในสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์ ผู้ศึกษาได้ดำเนินการการศึกษา วิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามความพึงพอใจ และแบบสัมภาษณ์ระหว่างผู้ศึกษาและพนักงานเจ้าหน้าที่ที่เป็นผู้ให้บริการในการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานที่ดินแบบออนไลน์ สรุปผลการศึกษา และรวบรวมปัญหาจากการให้บริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมในสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์ ผู้ศึกษาจึงขอเสนอแนวทางการพัฒนาระบบการให้บริการประชาชนในการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมในสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์ ดังนี้

๕.๒.๑ ในเรื่องการขอรับบริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานที่ดินแบบออนไลน์ โดยไม่ได้จองคิวผ่านระบบ e-QLands กรมที่ดินควรจะวางแนวทางการปฏิบัติในกรณีที่เมื่อมีผู้มาขอรับบริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานที่ดินแบบออนไลน์ โดยไม่ได้จองคิวผ่านระบบ e-QLands ให้สามารถดำเนินการได้ โดยสำนักงานที่ดินที่รับคำขอเมื่อรับคำขอในระบบผ่านไปยังสำนักงานที่ดินที่อสังหาริมทรัพย์ตั้งอยู่แล้ว ให้ประสานทางโทรศัพท์ไปยังสำนักงานที่ดินที่อสังหาริมทรัพย์ตั้งอยู่ให้ทราบถึงการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานที่ดินแบบออนไลน์ เพื่อที่จะได้ตรวจสอบข้อมูลภาพลักษณ์เอกสารสิทธิ สารบบที่ดิน และข้อมูลการอายัดให้ครบถ้วน ก่อนอนุมัติการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานที่ดินแบบออนไลน์ และควรกำหนดในระเบียบกรมที่ดินเพิ่มเติมว่า กรณีสำนักงานที่ดินใดเป็นสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์แล้ว สำหรับการดำเนินการนิติกรรมที่ไม่ต้องประกาศการรังวัดเฉพาะโฉนดที่ดิน ห้ามดำเนินการตามระเบียบกรมที่ดิน ว่าด้วยการรับคำขอจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์สำหรับที่ดินที่มีโฉนดที่ดิน ใบไต่สวน หรือหนังสือรับรองการทำประโยชน์ ณ สำนักงานที่ดินแห่งใดแห่งหนึ่ง พ.ศ. ๒๕๕๘ โดยการส่งไปรษณีย์ไปยังสำนักงานที่ดินท้องที่ที่อสังหาริมทรัพย์ตั้งอยู่เพื่อดำเนินการจดทะเบียน และส่งไปรษณีย์กลับมาให้สำนักงานที่ดินที่รับคำขอแจกโฉนดที่ดิน และควรประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบถึงวิธีการการจองคิวผ่านระบบ e-QLands รวมถึงข้อดีของการจองคิวผ่านระบบ e-QLands ด้วย

๕.๒.๒ ในเรื่องความล่าช้ากรณีสำนักงานที่ดินที่รับคำขอส่งคำขอในระบบผ่านไปยังสำนักงานที่ดินที่อสังหาริมทรัพย์ตั้งอยู่ เพื่อตรวจสอบข้อมูลภาพลักษณ์เอกสารสิทธิ สารบบที่ดิน และข้อมูลการอายัดให้ครบถ้วน ก่อนอนุญาตการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานที่ดินแบบออนไลน์ เมื่อระยะเวลาผ่านไประยะหนึ่ง เช่น หนึ่งชั่วโมงหลังจากสำนักงานที่ดินที่รับคำขอส่งคำขอในระบบ หากยังไม่สามารถดำเนินการได้ เนื่องจากสำนักงานที่ดินที่อสังหาริมทรัพย์ตั้งอยู่ยังไม่อนุญาตให้จดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานที่ดินแบบออนไลน์ได้ สำนักงานที่ดินที่รับคำขอควรประสานงานทางโทรศัพท์ ให้สำนักงานที่ดินที่อสังหาริมทรัพย์ตั้งอยู่ทราบ หรือสอบถามถึงเหตุขัดข้อง เพื่อที่จะได้แจ้งให้ผู้ขอรับบริการทราบไปพลางก่อน

๕.๒.๓ ในกรณีประชาชนผู้มาขอรับบริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานที่ดินแบบออนไลน์ โดยจองคิวผ่านระบบ e-QLands และสำนักงานที่ดินที่รับคำขอส่งข้อมูลผ่านระบบ LandsFax ล่วงหน้าก่อนวันนัดดำเนินการไปยังสำนักงานที่ดินท้องที่ที่อสังหาริมทรัพย์ตั้งอยู่ เพื่อให้ตรวจสอบข้อมูลภาพลักษณ์เอกสารสิทธิ สารบบที่ดิน และข้อมูลการอายัด พร้อมทั้งหมายเหตุให้สำนักงานที่ดินท้องที่ที่อสังหาริมทรัพย์ตั้งอยู่ทราบด้วยแล้วว่า โฉนดที่ดินแปลงนี้มีผู้มาขอรับบริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานที่ดินแบบออนไลน์ในวันใด เพื่อที่ว่าเมื่อถึงวันที่จองคิว หรือวันที่ทำนิติกรรม แต่เมื่อถึงวันนัดดำเนินการทำนิติกรรม สำนักงานที่ดินท้องที่ที่อสังหาริมทรัพย์ตั้งอยู่ก็ยังไม่สามารถคออนุญาตให้ได้ดำเนินการได้ โดยอ้างว่าสำนักงานที่ดินที่รับคำขอต้องส่งคำขอตรวจสอบข้อมูลผ่านระบบ LandsFax อีกครั้งหนึ่ง เป็นการทำงานที่ซ้ำซ้อน และทำให้ประชาชนผู้ขอรับบริการเสียเวลาในการดำเนินการเพิ่มขึ้น กรมที่ดินควรวางแผนทางปฏิบัติในกรณีให้ชัดเจน เช่น เมื่อตรวจสอบข้อมูลภาพลักษณ์เอกสารสิทธิ สารบบที่ดิน และข้อมูลการอายัดไว้ล่วงหน้าก่อนวันที่จะทำนิติกรรมหนึ่งวัน และวันรุ่งขึ้นเป็นวันทำนิติกรรม เมื่อสำนักงานที่ดินที่รับคำขอส่งคำขอบริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานที่ดินแบบออนไลน์ผ่านระบบ ให้สำนักงานที่ดินท้องที่ที่อสังหาริมทรัพย์ตั้งอยู่ตรวจสอบข้อมูลในระบบอีกครั้ง ก่อนจะกออนุญาตให้ได้ดำเนินการได้ โดยไม่ต้องส่งข้อมูลผ่าน ระบบ LandsFax อีก

๕.๒.๔ ในกรณีฐานข้อมูลทะเบียนที่ดินไม่ครบถ้วนตรงกัน เช่น ตรวจสอบข้อมูลภาพลักษณ์โฉนดที่ดินในระบบ กับโฉนดที่ดินฉบับผู้ถือ เป็นโฉนดที่ดินคนละแปลง หรือข้อมูลสารบัญจดทะเบียนไม่ครบถ้วน เป็นต้น และสำนักงานที่ดินท้องที่ที่อสังหาริมทรัพย์ตั้งอยู่กออนุญาตให้ได้ดำเนินการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานที่ดินแบบออนไลน์ได้แล้ว เมื่อสำนักงานที่ดินที่รับคำขอตรวจพบความไม่ถูกต้องตรงกัน ต้องประสานงานไปยังสำนักงานที่ดินท้องที่ที่อสังหาริมทรัพย์ตั้งอยู่อีกครั้ง ให้ตรวจสอบใหม่ ส่งผลให้การจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานที่ดินแบบออนไลน์ล่าช้า และประชาชนผู้ขอรับบริการเสียเวลาในการดำเนินการ กรมที่ดินและสำนักงานที่ดินแต่ละแห่ง ควรมีมาตรการเน้นย้ำให้ตระหนักและให้ความสำคัญกับฐานข้อมูลทะเบียนที่ดินให้ตรวจสอบและปรับปรุงให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ เพื่อลดความผิดพลาด

๕.๒.๕ ในกรณีการมอบอำนาจ ในการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานที่ดินแบบออนไลน์ หากคู่สัญญาฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งมอบอำนาจมาให้ผู้รับมอบอำนาจดำเนินการแทน แม้ว่าตามประกาศกรมที่ดิน ฉบับลงวันที่ ๑ เมษายน ๒๕๖๗ เรื่อง แก้ไขเพิ่มเติมประกาศกรมที่ดิน กำหนดให้สำนักงานที่ดินจังหวัด สำนักงานที่ดินสาขา และสำนักงานที่ดินส่วนแยก เป็นสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์ ในกรณีผู้จดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมซึ่งเป็นหน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์การรัฐบาล และสถาบันการเงิน สามารถมอบอำนาจในการทำนิติกรรมได้เฉพาะการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับการจำนองเท่านั้น ก็ยังไม่สามารถดำเนินการได้อย่างครอบคลุมและไม่ตอบสนองความต้องการของประชาชน ดังนั้น กรมที่ดินควรเพิ่มเติมกรณีอนุญาตให้คู่สัญญาฝ่ายใดมอบอำนาจได้สำหรับการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานที่ดินแบบออนไลน์ โดยการมอบอำนาจผู้มอบอำนาจต้องยื่นคำขอ (ท.ด.๙) พร้อมหนังสือมอบอำนาจแสดงตนต่อหน้าพนักงานเจ้าหน้าที่ ณ สำนักงานที่ดินแห่งใดแห่งหนึ่ง ก่อนที่จะนำหนังสือมอบอำนาจฉบับนั้นมาดำเนินการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานที่ดินแบบออนไลน์ หรือในกรณีการมอบอำนาจที่ไม่ได้ทำให้ผู้มอบอำนาจเสียสิทธิหรือสิ้นสิทธิในอสังหาริมทรัพย์ เช่น ผู้ซื้อ ผู้รับให้ ผู้รับจำนอง (เว้นแต่หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์การรัฐบาล และสถาบันการเงิน) หากตรวจสอบแล้วเป็นไปตามระเบียบกรมที่ดิน ว่าด้วยการมอบอำนาจ ให้ทำการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมหรือกิจการอื่นเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์พ.ศ. ๒๕๕๕ ก็สามารถดำเนินการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานที่ดินแบบออนไลน์ได้

๕.๒.๖ ในเรื่องของข้อจำกัดการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานที่ดินแบบออนไลน์ที่สามารถดำเนินการได้กับโฉนดที่ดินเท่านั้น ควรประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบถึงข้อจำกัดนี้ และควรที่จะพัฒนาระบบการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานที่ดินแบบออนไลน์ให้สามารถดำเนินการได้กับหนังสือแสดงกรรมสิทธิ์ห้องชุดด้วย เพื่อที่จะได้ตอบสนองความต้องการของประชาชน

๕.๒.๗ ในเรื่องของบริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานที่ดินแบบออนไลน์ ยังดำเนินการได้ไม่ครอบคลุมทุกสำนักงานที่ดินทั่วประเทศทั้งประเทศไทยนั้น กรมที่ดินควรจัดหางบประมาณ เพื่อที่จะได้ประกาศให้สำนักงานที่ดินทุกแห่งเป็นสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์ ลดข้อจำกัดและสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนที่จะเลือกจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานที่ดินแบบออนไลน์ที่สำนักงานที่ดินแห่งใดก็ได้

๕.๒.๘ ในกรณีการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์ บางสำนักงานที่ดินสามารถดำเนินการได้ บางสำนักงานที่ดินไม่สามารถดำเนินการได้นั้น ควรให้ความรู้ ความเข้าใจกับเจ้าหน้าที่ให้เข้าใจถึงขั้นตอนการปฏิบัติตามระเบียบกรมที่ดิน ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมในสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ สำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์ และสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ทั้งระบบ พ.ศ. ๒๕๖๔ โดยจัดให้ความรู้ออนไลน์ หรือจัดอบรมออนไลน์ สร้างความรู้และตระหนักถึงการบริการประชาชน หากมีปัญหาหรือข้อสงสัยใดๆ ควรมีผู้รู้หรือผู้เชี่ยวชาญสามารถอธิบายและให้คำตอบที่ถูกต้องได้ เพื่อลดการใช้ดุลพินิจพิจารณาในแต่ละขั้นตอนของการดำเนินการ ส่งผลให้การบริการประชาชนเป็นมาตรฐานเดียวกัน

บรรณานุกรม

กรมที่ดิน. (๒๕๕๘). ๖๐ ปี ประมวลกฎหมายที่ดิน. กรุงเทพมหานคร. กรมที่ดิน

กองฝึกอบรม, สำนักมาตรฐานการทะเบียนที่ดิน. (๒๕๖๕). คู่มือปฏิบัติงานของพนักงานเจ้าหน้าที่ในสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ สำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ต่างสำนักงานแบบออนไลน์และสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ทั้งระบบ. กรุงเทพมหานคร. กรมที่ดิน.

ชัยชาญ สิทธิวิรัชธรรม. (๒๕๖๓). รวมระเบียบ คำสั่งกรมที่ดิน ที่เกี่ยวกับการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมประเภทต่างๆ. กรุงเทพมหานคร. กรมที่ดิน.

สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ./ยุทธศาสตร์ชาติ ๖ ด้าน./

<http://nscr.nesdc.go.th/ns/info/>

Kris Piroj/(๒๐๑๘, สิงหาคม ๑๑)/มาตรวัดของลิเคิร์ต./

<https://greedisgoods.com/likert-scale-%E0%B8%84%E0%B8%B7%E0%B8%AD/>

นางชวนพิศ สุริย์แสง (๑๐ มิถุนายน ๒๕๖๓) สัมภาษณ์, นักวิชาการที่ดินปฏิบัติการ ฝ่ายทะเบียนสำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี

นายธีระพงษ์ ชุมแสง (๑๐ มิถุนายน ๒๕๖๓) สัมภาษณ์, นักวิชาการที่ดินปฏิบัติการ ฝ่ายทะเบียนสำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี

นางสาวนุสรา ฤทธิ์เดช (๑๐ มิถุนายน ๒๕๖๓) สัมภาษณ์, นักวิชาการที่ดินชำนาญการ ฝ่ายทะเบียนสำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี

นางสาววาสนา มณี (๑๐ มิถุนายน ๒๕๖๓) สัมภาษณ์, เจ้าพนักงานที่ดินชำนาญงาน ฝ่ายทะเบียนสำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี

นางวารุณี โตะมิ (๑๐ มิถุนายน ๒๕๖๓) สัมภาษณ์, เจ้าพนักงานที่ดินชำนาญงาน ฝ่ายทะเบียนสำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี

นางสุกัญญา รุ่งวัฒนานนท์ (๑๐ มิถุนายน ๒๕๖๓) สัมภาษณ์, เจ้าพนักงานที่ดินชำนาญงานฝ่ายทะเบียน สำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี

นางสาวพัฒนภัสส์ กลิ่นจันทร์ (๑๐ มิถุนายน ๒๕๖๓) สัมภาษณ์, เจ้าพนักงานที่ดินชำนาญงานฝ่ายทะเบียน สำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี

นางสาววิญญาพัชญ์ จิระธาดาทิพัฒน์ (๑๐ มิถุนายน ๒๕๖๓) สัมภาษณ์, นักวิชาการที่ดินปฏิบัติการฝ่ายทะเบียน สำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี

นายสิรพัชร รอดมา (๑๐ มิถุนายน ๒๕๖๓) สัมภาษณ์, นักวิชาการที่ดินชำนาญการ ฝ่ายทะเบียนสำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี

นางสาวเพ็ญลักษณ์ จินณะฉัตร (๑๐ มิถุนายน ๒๕๖๓) สัมภาษณ์, นักวิชาการที่ดินชำนาญการฝ่ายทะเบียน สำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี

ประวัติผู้จัดทำเอกสารการศึกษาส่วนบุคคล

- ชื่อ – สกุล นายพีรพล ลิ้มสมัย
- ตำแหน่งปัจจุบัน เจ้าพนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี
- ชื่อหน่วยงาน สำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี
- สถานที่ตั้ง ถนนราชดำเนิน ตำบลคลองกระแซง อำเภอเมืองเพชรบุรี
จังหวัดเพชรบุรี ๗๖๐๐๐ โทรศัพท์ ๐ ๓๒๔๒ ๕๑๔๗
- วุฒิการศึกษา
 - ปริญญาตรี นิติศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง
 - ปริญญาโท นิติศาสตรมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- ประสบการณ์และผลงาน
 - นักวิชาการที่ดินชำนาญการ
สำนักงานที่ดินจังหวัดกาญจนบุรี สาขาท่าม่วง
 - นักวิชาการที่ดินชำนาญการ
สำนักงานที่ดินจังหวัดลพบุรี สาขาบ้านหมี่
 - นักวิชาการที่ดินชำนาญการพิเศษ
หัวหน้ากลุ่มงานวิชาการที่ดิน สำนักงานที่ดินจังหวัดพัทลุง
 - นักวิชาการที่ดินชำนาญการพิเศษ
หัวหน้าฝ่ายทะเบียน สำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี
 - เจ้าพนักงานที่ดินจังหวัดพังงา สาขาตะกั่วทุ่ง
 - เจ้าพนักงานที่ดินจังหวัดปทุมธานี สาขาธัญบุรี
 - เจ้าพนักงานที่ดินจังหวัดแม่ฮ่องสอน
 - เจ้าพนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี
- เครื่องราชอิสริยาภรณ์
 - ปี พ.ศ. ๒๕๔๓ จัตุรถาภรณ์ช้างเผือก (จ.ช.)
 - ปี พ.ศ. ๒๕๔๕ ตริตาภรณ์มงกุฎไทย (ต.ม.)
 - ปี พ.ศ. ๒๕๕๐ ตริตาภรณ์ช้างเผือก (ต.ช.)
 - ปี พ.ศ. ๒๕๕๕ ทวีติยาภรณ์มงกุฎไทย (ท.ม.)
 - ปี พ.ศ. ๒๕๖๐ ทวีติยาภรณ์ช้างเผือก (ท.ช.)
 - ปี พ.ศ. ๒๕๖๔ เหรียญจักรพรรดิมาลา (ร.จ.พ.)
 - ปี พ.ศ. ๒๕๖๖ ประถมาภรณ์มงกุฎไทย (ป.ม.)